



**Generali Osiguranje Srbija a.d.o.**  
Vladimira Popovića 8  
11070 Beograd / Srbija  
T +381.11.222.0.555  
F +381.11.711.43.81  
kontakt@generali.rs  
generali.rs

## INFORMACIJE O OBRADI LIČNIH PODATAKA PO PRIJEMU ZAHTEVA ZA ISPLATU ŠTETE, NAKNADE ILI OSIGURANE SUME

**GENERALI OSIGURANJE SRBIJA a.d.o.** (u daljem tekstu: Društvo) u postupku po zahtevu za isplatu štete/naknade/osigurane sume, prikuplja lične podatke:

- lično od osiguranika/korisnika osiguranja i/ili oštećenog prilikom podnošenja zahteva ili po naknadnom zahtevu ukoliko se utvrdi potreba za dopunom medicinske i druge dokumentacije za odlučivanje po zahtevu;
- od trećih lica sa kojima ima poslovnu saradnju u postupku likvidacija štete;
- od zdravstvenih ustanova sa kojima ima zaključen ugovor o pružanju usluga (u kojima je osiguraniku/korisniku osiguranja i/ili oštećenom pružena medicinska usluga);
- od Udruženja osiguravača Srbije, Ministarstva unutrašnjih poslova i drugih državnih organa koji vode odgovarajuće evidencije.

### Svrha obrade, pravni osnov i rok čuvanja

1. Sve lične podatke osiguranika/korisnika i/ili oštećenog Društvo obrađuje u svrhu ispunjenja obaveza iz ugovora o osiguranju. Ova obrada podataka se vrši na osnovu ugovora o osiguranju. Bez prikupljanja i obrade ličnih podataka osiguranika/korisnika osiguranja i/ili oštećenog Društvo nije u mogućnosti da ispunji svoje obaveze iz ugovora. Podaci koji se obrađuju u ovu svrhu čuvaju se 10 godina od utvrđivanja štete ili isplate ugovorenih iznosa iz ugovora o osiguranju.
2. Podatke o zdravstvenom stanju osiguranika/korisnika i/ili oštećenog Društvo obrađuje u svrhu ispunjenja ugovora o osiguranju. Ova obrada podataka se vrši na osnovu pristanka osiguranika/korisnika i/ili oštećenog. Bez prikupljanja i obrade ovih podataka Društvo nije u mogućnosti da izvrši ugovor. Podaci koji se obrađuju u ovu svrhu čuvaju se, u skladu sa zakonom, tokom čitavog trajanja ugovora o osiguranju i 10 godina posle isteka ugovora o osiguranju.
3. Prilikom likvidacije šteta po ugovoru o životnom osiguranju, Društvo obrađuje sve lične podatke osiguranika/korisnika osiguranja u svrhu ispunjenja zakonskih obaveza propisanih Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma i Sporazuma o usaglašenom oporezivanju inostranih računa (FATCA). Podaci koji se obrađuju u ovu svrhu čuvaju se, u skladu sa propisima, 10 godina.
4. Podatke podnosioca zahteva (ime, prezime, imejl adresu i broj telefona) Društvo obrađuje u svrhu kontaktiranja, slanja ponuda i obaveštenja o proizvodima osiguranja. Ova obrada podataka se vrši na osnovu dobrovoljno date saglasnosti (pristanka) podnosioca zahteva. Podaci koji se obrađuju u ovu svrhu čuvaju se pet godina ili do opoziva saglasnosti.
5. Podatke podnosioca zahteva (ime, prezime, imejl adresu i broj telefona) Društvo obrađuje u svrhu ispitivanja zadovoljstva klijenata povodom izvršenja ugovora o osiguranju. Ova obrada podataka se vrši na osnovu legitimnog interesa Društva koji se ogleda u poboljšavanju proizvoda osiguranja kroz bolje razumevanje potreba klijenata. Podaci koji se obrađuju u ovu svrhu čuvaju se do ispunjenja svrhe, a ne duže od godinu dana.
6. Sve lične podatke osiguranika/korisnika osiguranja, Društvo obrađuje u statističke svrhe radi procene rizika pri obnovi ili zaključenju budućih ugovora o osiguranju, primene pravila aktuarske struke i otkrivanja i sprečavanja prevara u osiguranju. Ova obrada podataka se vrši na osnovu legitimnog interesa Društva koji se ogleda u unapređivanju proizvoda osiguranja. Podaci koji se obrađuju u ovu svrhu čuvaju se 10 godina od utvrđivanja štete ili isplate ugovorenih iznosa iz ugovora o osiguranju.



### **Pristup i prenos podataka**

Sve podatke o ličnosti Društvo razmenjuje sa svojim zaposlenima koji po prirodi svoga posla moraju imati pristup tim podacima, zdravstvenim ustanovama sa kojima ima zaključen ugovor o pružanju usluga, trećim licima sa kojima ima zaključen ugovor o poslovnoj saradnji (davanje medicinskog mišljenja i organizovanje lečenja osiguranika u inostranstvu), reosiguravaču ili saosiguravaču u cilju ispunjenja obaveza iz ugovora o osiguranju, članicama Generali grupe, trećim licima sa kojima Društvo ostvaruje saradnju u postupku likvidacije štete i trećim licima koja po zakonu moraju imati pristup tim podacima (Narodna banka Srbije, Uprava za sprečavanje pranja novca i drugi državni organi, eksterni revizori, sudovi i dr.).

U cilju ispunjenja svrhe iz tačke 4, Društvo razmenjuje podatke podnosioca zahteva (ime, prezime, imejl adresu i broj telefona) sa kompanijom Automizy Zrt., H-1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 12-14. Prenos podataka u Mađarsku vrši se na osnovu primerenog nivoa zaštite podataka o ličnosti, u skladu sa članom 64. Zakona o zaštiti podataka o ličnosti.

U cilju ispunjenja svrhe iz tačke 5, Društvo razmenjuje podatke podnosioca zahteva (ime, prezime, imejl adresu i broj telefona) sa kompanijom Medallia Ltd., 90 High Holborn, London WC1V 6XX. Prenos podataka u Veliku Britaniju vrši se na osnovu primerenog nivoa zaštite podataka o ličnosti, u skladu sa članom 64. Zakona o zaštiti podataka o ličnosti

### **Bezbednost podataka**

Sve podatke koje obrađuje Društvo čuva u elektronskom obliku i fizički. Društvo sve podatke obrađuje kao poslovnu tajnu, uz primenu svih raspoloživih tehničkih i organizacionih mera zaštite podataka, u skladu sa zakonom i svojim internim aktima. Takođe, Društvo poseduje sertifikat ISO27001 koji reguliše zaštitu informacija kojima društvo raspolaže i do kojih dolazi u svom poslovanju.

### **Prava u vezi s obradom podataka**

Osiguranik/korisnik osiguranja i/ili oštećeni ima sva zakonska prava u pogledu obrade ličnih podataka, a to su: pravo na pristup, ispravku, dopunu i brisanje podataka o ličnosti, pravo na ograničenje obrade, pravo na prigovor i pravo na prenosivost podataka. Ukoliko je podnosilac zahteva dao saglasnost za obradu podataka o ličnosti, tu saglasnost može opozvati u svakom trenutku u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti. Opoziv saglasnosti neće uticati na dopuštenost obrade na osnovu saglasnosti pre opoziva.

Ukoliko smatra da je obrada podataka o ličnosti izvršena suprotno odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, osiguranik/korisnik osiguranja i/ili oštećeni ima pravo da podnese pritužbu Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti.

### **Kontakt**

Za pitanja koje se tiču vaših prava u vezi sa obradom podataka o ličnosti, ili ukoliko imate saznanja ili sumnju o njihovom narušavanju, možete kontaktirati sa nama putem:

- kontakt centra: 011 222 0 555
  - e-pošte: [dpo@generalis.rs](mailto:dpo@generalis.rs)
  - pošte: GENERALI OSIGURANJE SRBIJA a.d.o., Vladimira Popovića 8, 11070 Novi Beograd
-