

IVA TOŠIĆ

JOVANA MISAILOVIĆ

REGULATIVA O ZAŠTITI PODATAKA O LIČNOSTI KAO MEHANIZAM ZAŠTITE POTROŠAČA USLUGA OSIGURANJA

Zaštita potrošača usluga osiguranja postala je posebno aktuelna nakon ekonomske krize. Skoro svi propisi iz ove oblasti teže da umanje ugovornu neravnotežu koja postoji između strana ugovornica. Međutim, sa razvojem tehnologije, pored „osnovnih“ propisa iz oblasti osiguranja, za zaštitu potrošača usluga osiguranja mogu biti značajni i propisi koji nisu usko vezani za ovu oblast. U prvom delu rada autorke su obradile pitanje razloga za neophodnu zaštitu potrošača usluga osiguranja. Pored toga, u drugom delu rada analiziraju pitanje značaja nove regulative u oblasti zaštite podataka o ličnosti za zaštitu ovih lica, kao i uticaj prava koje licu na koje se podatak odnosi, garantuje Zakon o zaštiti podataka o ličnosti.

Ključne reči: podatak, zaštita podataka, zaštita potrošača, podatak o ličnosti, osiguranje

U V O D

Zakon o zaštiti podataka o ličnosti Republike Srbije (u daljem tekstu ZZPL) usvojen je u novembru 2018. godine.¹ Ovaj zakon u najvećoj meri predstavlja

Iva Tošić, istraživač saradnik u Institutu za uporedno pravo, Beograd, e-mail: i.tosic@iup.rs.

Jovana Misailović, istraživač saradnik u Institutu za uporedno pravo, Beograd, e-mail: j.misailovic@iup.rs.

¹ Zakon o zaštiti podataka o ličnosti – ZZPL, *Službeni glasnik RS*, br. 87/2018.

prevedenu i adaptiranu GDPR regulativu,² te su na taj način načela GDPR-a uvedena i u domaće zakonodavstvo. S obzirom da u Republici Srbiji postoji niska svest o razlogu zaštite privatnosti, primea novog zakona svakako predstavlja veliki izazov za sva privredna društva, a samim tim i osiguravajuća društva.³ Radi usklađivanja poslovanja sa ZZPL, osiguravajuća društva moraju da predvide i primene organizacione, kadrovske i tehničke mere u odnosu na radnje obrade i podatke građana koji se nalaze u njihovom posedu.⁴ Svi učesnici na tržištu moraju biti usklađeni sa ovim zakonom, a lični podaci koji se obrađuju od strane učesnika na finansijskom tržištu su brojni: ime, prezime, broj identifikacionog dokumenta, adresa, telefon, e-mail, ali i drugi podaci poput zdravstvenog stanja. Razvoj tehnologija i sve veća primena interneta stvaraju nove rizike za potrošače, te je donošenje ovog zakona značajno i u segmentu zaštite potrošača usluga osiguranja, koja je poslednjih godina izuzetno aktuelna.⁵ U radu su autorke obradile implikacije ovog Zakona na ostvarenje zaštite potrošača usluga osiguranja, kao i prava koja im garantuje.

RAZLOZI ZAŠTITE POTROŠAČA USLUGA OSIGURANJA

Zaštita potrošača usluga osiguranja postala je posebno aktuelna nakon finansijske krize, kada je u potpunosti narušeno poverenje korisnika u rad ovih društava, te je bilo neophodno izmeniti regulatorni okvir kako bi se to poverenje vratilo.⁶

² Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation), OJ L 119, 04. 05. 2016.

³ Iva Tošić, Olivera Novaković, „Uticaj nove regulacije u oblasti zaštite podataka o ličnosti na rad osiguravajućih društava“, *Zaštita podataka o ličnosti u Srbiji* (ur. Stefan Andonović, Dragan Prlja, Andrej Diligenski), Institut za uporedno pravo, Beograd, 2020, 94-95.

⁴ Stefan Andonović, Dragan Prlja, *Osnovi prava zaštite podatak o ličnosti*, Institut za uporedno pravo, Beograd, 2020, 157.

⁵ Za više v. I. Tošić, O. Novaković (2020), op.cit., 93-104.

⁶ Kriza nije zaobišla ni tržište osiguranaj. Jedan od najvećih korporativnih skandala se dogodio upravo u ovom sektoru i odnosi se na osiguravajuće društvo *American International Group*. AIG je prema veličini ostvarenih prihoda u 2005. i 2006. godini bio na četvrtom, a u 2007. godini na petom mestu na rang listi osiguravajućih društava u svetu. Obavljao je poslovne aktivnosti u preko 130 zemalja sveta. U tom periodu su mnoge banke zaključivale ugovore o osiguranju stambenih kredita, što je i očekivano, uzimajući u obzir to da su izdavale veliki tih kredita. Pored toga, zaduživale su se i kod drugih banaka,. Polise osiguranja su garantovale da će osiguravajuće kompanije isplatiti banci novac koji kupac duguje ukoliko sam ne isplaćuje rate. Pod uobičajenim okolnostima, deluje da bi ova sigurnosna mreža mogla dobro da funkcioniše. Međutim, oslanjajući se na polise osiguranja, banke su počele da nude stambene kredite čak i korisnicima koji ne ispunjavaju predviđene uslove.

Pre finansijske krize, regulatori su bili uglavnom fokusirani na unapređenje tržišne efikasnosti.⁷ Razlozi za zaštitu potrošača proizlaze iz potrebe njihove zaštite kao ugovorne strane čija je pregovaračka moć slabija od društava za osiguranje.⁸ Razvojem privrede i globalizacijom tržišta u drugoj polovini XX veka, postalo je jasno da tradicionalni instituti obligacionog prava nisu dovoljni da pruže adekvatnu zaštitu potrošačima.⁹ Pre svega, potreba za povećanom zaštitom potrošača usluga osiguranja proizlazi iz složenosti finansijskih proizvoda koje prosečan potrošač ima poteškoće da razume. Pored navedenog, ne može se očekivati od osiguravača da štiti interese lica koje zaključuje ugovor o osiguranju i da je spreman da u uslove osiguranja ugradi klauzule kojima bi osiguranik bio adekvatno zaštićen.¹⁰

Razloga za zaštitu potrošača usluga osiguranja ima nekoliko. Najpre, u ovim ugovorima postoji ugovorna neravnoteža između prodavca i korisnika njegovih usluga. Iz nje je čak proistekla nova grana prava: potrošačko pravo. Visok stepen zaštite potrošača u EU postavljen je kao cilj politike unije,¹¹ bez kog nije moguće postići stvaranje unutrašnjeg tržišta, sa slobodnim kretanjem robe, ljudi, usluga i kapitala.¹² Pored toga, ugovor o osiguranju karakteriše neravnoteža koja je svojstvena prirodi

Nakon što bi oni zakazali sa otplatom stambenih kredita, banke nisu bile u mogućnosti da vrate pozajmljeni novac, a sektor osiguranja nije mogao da priušti da plati sve dugove koje je obećao da će pokriti. *AIG* je 2008. godine, kada je došlo do kraha ove sigurnosne mreže i kada je nastupila kriza na američkom hipotekarnom tržištu, osiguravao zaštitu protiv gubitaka na hipotekama i to kreditnih plasmana *Lehman Brother* banke koja je bankrotirala. U slučaju *AIG-a*, Vlada je odlučila da spase kompaniju dajući joj ogroman kredit. Nakon finansijske krize, regulatorni okvir je bio usmeren vraćanju poverenja korisnika usluga osiguranja u funkcionisanje ovog tržišta. V.: William K. Sjostrom, "The AIG Bailout", *Washington and Lee Law Review* 943, 2009, 944-945.; Kenneth M. Ayotte, David A. Skeel Jr., „Bankruptcy or Bailouts?“, *The Journal of Corporation Law*, 2009, 470.

⁷ Dimity Kingsford-Smith, Olivia Dixon, „The Consumer Interest and the Financial Markets“, *The Oxford Handbook of Financial Regulation*, 2015, 720.

⁸ Ozren Uzelac, *Regulatorno-pravni okvir zaštite potrošača iz odnosa osiguranja*, doktorska disertacija odbranjena na Pravnom fakultetu za privredu i pravosuđe, Univerzitet Privredna akademija Novi Sad, Novi Sad 2016, 53.

⁹ Nataša Petrović Tomić, *Zaštita potrošača usluga osiguranja analiza i predlog unapređenja regulatornog okvira*, Pravni fakultet Univerziteta u Beogradu, Beograd, 2015, 47.

¹⁰ Jasmina Labudović, „Klauzule u ugovorima o osiguranju života koje štite osiguranike“, *Zbornik radova „Evropski put“ prava osiguranja Srbije, posebno ugovora o osiguranju* (ur. Pierpaolo Marano, Slobodan Jovanović, Jasmina Labudović), Udruženje za pravo osiguranja Srbije, Beograd, 2008, 353–368.

¹¹ Ugovor o funkcionisanju Evropske unije, čl. 114 i 169; Povelja o osnovnim pravima Evropske unije (2010/C 83/02), *Službeni list Evropske unije* C 83/389 od 30. 3. 2010, čl. 38.

¹² Mirjana Glintić, „Ograničenja izbora Načela ugovornog prava reosiguranja kao merodavnog prava“, *Pravni život*, br. 11/2019, Beograd, 2019, 171-185.

ovog ugovora.¹³ Dodatni razlog za zaštitu potrošača usluga osiguranja predstavlja činjenica da oni uglavnom predstavljaju i ekonomski slabiju stranu. Imajući u vidu da korisnik usluga osiguranja ugovor zaključuje sa subjektom koji mora imati zavidnu ekonomsku snagu,¹⁴ u najvećem broju slučajeva on se nalazi u podređenom ekonomskom položaju.¹⁵ Pored pomenutog, potrošač usluga osiguranja vrlo često ne poznaje opšte i posebne uslove osiguranja ili ih samo površno prelista prilikom zaključenja polise osiguranja, a da se suštinski nije ni upoznao sa njima ili ih nije razumeo. Iako uslovi osiguranja danas imaju dosta sličnosti, ipak postoji opasnost da se u ugovor o osiguranju unesu odredbe kojima je cilj da se osiguravač zaštiti od većih obaveza na štetu legitimnih interesa osiguranika.¹⁶ Specifičnost i složenost ugovora o osiguranju predstavlja poseban problem i razlog neophodne zaštite u situacijama kada je ugovarač osiguranja fizičko lice. Ovo lice najčešće nije u mogućnosti da sagleda celokupan obim i kvalitet osiguravajuće zaštite za koju se opredelilo. Iz tih razloga, uvodi se obaveza informisanja ugovarača osiguranja. On zbog svoje neukosti i nedovoljne informisanosti često ne može doneti odluku koja mu ne ide na štetu, te pravni poredak obavezuje osiguravača da mu dostavi sve potrebne informacije.¹⁷

UTICAJ DONOŠENJA ZZPL NA ZAŠTITU POTROŠAČA USLUGA OSIGURANJA

Donošenje i početak primene ZZPL-a u Srbiji doveo je u pitanje poslovanje i način rada osiguravajućih društava, jer svaki podatak koji ova lica prikupljaju

¹³ Nataša Petrović Tomić, „Nepravične klauzule i Principi evropskog ugovornog prava osiguranja“, *Evropska revija za pravo osiguranja*, br. 2/2014, 46.

¹⁴ Zakon o osiguranju – ZO, *Službeni glasnik RS*, br. 139/2014 i 44/2021, propisuje da društvo za osiguranje mora biti osnovano u formi akcionarskog društva (čl. 23), kao i da osnovni kapital ne može iznositi manje od 3.200.000 evra za životna osiguranja, reosiguranje, sve vrste neživotnih osiguranja, i pojedine vrste neživotnih osiguranja u koja spadaju: osiguranje od odgovornosti zbog upotrebe motornih vozila, osiguranje od odgovornosti zbog upotrebe vazduhoplova, osiguranje od odgovornosti zbog upotrebe plovnih objekata, osiguranje od opšte odgovornosti za štetu, osiguranje kredita i osiguranje jemstva, odnosno 2.200.000 evra za pojedine vrste neživotnih osiguranja, osim pojedinih vrsta neživotnih osiguranja, kao i da pri osnivanju novčani deo osnovnog kapitala mora iznositi 100% navedenih iznosa (čl. 27).

¹⁵ Iva Tošić, Olivera Novaković, „Zaštita potrošača usluga osiguranja- analizaz zakonodavnog okvira Republike Srbije“, *Prouzrokovanje štete, naknada štete i osiguranje* (ur. Zdravko Petrović, Vladimir Čolović, Dragan Obradović), Beograd- Valjevo, 2022, 511.

¹⁶ Za više v. O. Uzelac, op. cit., 55.

¹⁷ Nataša Petrović Tomić, „Zaštita potrošača usluga osiguranja i informaciona paradigma – odluka Narodne banke Srbije o zaštiti prava i interesa korisnika usluga osiguranja“, *Pravo i privreda*, br. 7-9/2016, 558.

o korisnicima usluga osiguranja predstavlja „podatak o ličnosti“, prema kome se sačinjava ugovor o osiguranju. Osiguranje je najizloženiji sektor u radu sa ličnim i osetljivim podacima, ne samo za svoje postojeće korisnike, već i za podatke potencijalnih korisnika.¹⁸ Naime, osiguravajuća društva svakodnevno prikupljaju, obrađuju i čuvaju lične podatke radi ostvarenja dva cilja: 1) rada sa klijentima i 2) razmene podataka sa partnerima (bolnicama, kompanijama za upravljanje potraživanjima, firmama za otkrivanja prevara, kontakt centrima za pomoć na putu, itd).

Međutim, u budućnosti će usklađenost sa novom regulacijom u oblasti zaštite podataka o ličnosti biti odlučujući faktor za nastavak partnerstva. Na ovaj način štite se potrošači usluga osiguranja jer se očekuje, da ukoliko partner nije usklađen sa novom regulacijom, društvo sa njim prekine saradnju i traži nove partnere koji ispunjavaju pomenute uslove.¹⁹ Nova regulacija u oblasti zaštite podataka o ličnosti svakako predstavlja odličnu prevenciju od zloupotrebe dostupnih informacija, zaštitu fizičkih lica od potencijalnih oblika finansijskog kriminaliteta i prevara u osiguranju, kao i preventivnu zaštitu od upotrebe ličnih podataka u razne marketinške svrhe.²⁰

Značaj ove reforme proizlazi upravo iz njenog osnovnog cilja koji obuhvata definisanje granica i maksimalnu zaštitu protoka podataka s posebnom pažnjom uperenom na obradu ličnih podataka i zaštitu privatnosti građana.²¹ Nova regulativa u oblasti zaštite podataka o ličnosti predviđa nekoliko načela, a koja obuhvataju uslove koje obrada mora ispunjavati: da je zakonita, poštena i transparentna u odnosu na lice na koje se podaci odnose. Pored toga, neophodno je da se podatak prikuplja u tačno određene svrhe, da se ostvaruje princip minimizacije podataka, tačnosti podataka i ograničenja čuvanja, uz pružanje odgovarajuće zaštite podataka o ličnosti.²² Pre pojave ZZPL-a, osiguravajuća društva većinu ovih uslova nisu ispunjavala. Ova društva su prilikom sklapanja ugovora zahtevala od osiguranika da popuni obrazac na kom su obično „zvezdicom“ bila obeležena obavezna polja u kojima je tražen neki lični podatak, pa bi obrađivač zahteva odbijao da primi obrazac na kojem neko od „obaveznih“ polja nije popunjeno.²³ Ovakvom postupanju

¹⁸ Xenofon Liapakis, „A GDPR Implementation Guide for the Insurance Industry“, *International Journal of Reliable and Quality E-Healthcare*, 2018, 35.

¹⁹ *Ibidem*.

²⁰ I. Tošić, O. Novaković (2020), op. cit., 96.

²¹ Marija Boban, „Zaštita osobnih podataka i nova EU uredba o zaštiti podataka“, *Bilten HDMI*, 2018, 30.

²² Čl. 5 ZZPL.

²³ I. Tošić, O. Novaković (2020), op. cit., 96.

osiguravajućih društava, ZZPL staje na put propisivanjem da je prilikom prikupljanja podataka neophodna *jasna i nedvosmislena saglasnost* lica čiji se podaci traže, ili da su takvi podaci *neophodni* za izvršenje ugovora.²⁴ Samo u ovim slučajevima obrada ispunjava uslov zakonitosti. Zakonsko rešenje u velikoj meri pruža zaštitu davaocu podataka. Međutim, specifičnost delatnosti osiguravajućih društava nalaže potrebu da se prikupe što „ličniji“ podaci, kako bi bili u mogućnosti da pruženu uslugu nedvosmisleno vežu za određenu ličnost. Imajući to u vidu, osiguravajuće društvo, primera radi, ima opravdan interes da traži jedinstveni matični broj građana (JMBG). Međutim, tumačenjem odredbi ZZPL-a,²⁵ dolazimo do zaključka da osiguravajuće društvo ne može uslovljavati davanje svojih usluga davanjem ovog podatka, već on može biti dat samo dobrovoljno.²⁶ Pored toga, poštujući načelo minimizacije podatka, podaci moraju biti primereni, bitni i ograničeni na ono što je neophodno u odnosu na svrhu obrade. Istovremeno, načelo ograničenja u odnosu na svrhu obrade zahteva da se podaci prikupljaju u svrhe koje su konkretno određene, izričite, opravdane i zakonite, te se podaci ne mogu obrađivati na način koji nije u skladu sa tim svrhama.²⁷ Istovremeno, osiguravajuća društva podatke prikupljaju godinama, uglavnom bez ikakve selekcije, i vode registre o korisnicima osiguranja i štetnim događajima, kao i registre podataka o proceni i likvidaciji šteta, odnosno isplati ugovorenih iznosa, a neretko i podatke o korisnicima koriste kako bi im ponudili nove usluge osiguranja.²⁸ Iako donošenje novog zakona ne zabranjuje vođenje registara, ovakvo poslovanje više neće biti moguće iz 2 razloga:

1. u skladu sa odredbama novog zakona čuvanje je moguće samo u roku koji je neophodan za ostvarivanje svrhe obrade i
2. podaci se ne mogu dalje obrađivati na način koji nije u skladu sa svrhom obrade.

Imajući u vidu navedeno, osiguravajuća društva će podatke moći da čuvaju samo dok su ispunjena dva pomenuta uslova, jer u suprotnom dolazi do povrede načela koja predviđa ZZPL.

Na kraju, treba imati u vidu da je napredak tehnologije učinio današnje poslovanje znatno rizičnijim, te su u tom smislu sva privredna društva izložena riziku internet napada koji predstavljaju najveći izazov za ostvarenje načela „integriteta

²⁴ Čl. 12 ZZPL.

²⁵ Tekst dostupan na <https://www.paragraf.rs/dnevne-vesti/050716/050716-vest13.html>, 25.09.2022.

²⁶ I. Tošić, O. Novaković (2020), op. cit., 96-97.

²⁷ Čl. 5 ZZPL.

²⁸ Čl. 176, st. 2 ZO.

i poverljivosti“ podataka. Ovo je posebno izraženo kod osiguravajućih društva koja dnevno obrađuju ogroman broj podataka o ličnosti. Na ovaj način, lični podaci korisnika su izloženi velikom riziku, a u sličaju eventualnog „curenja podataka“, pored toga što bi došlo do povrede podataka velikog broja njegovih potrošača, i samo osiguravajuće društvo bi se moglo naći na ivici propasti usled eventualnih odštetnih zahteva.²⁹ U tom smislu, Zakon od društava zahteva preduzimanje tehničkih, organizacionih i kadrovskih mera.

Da bi se odredbe propisane novim ZZPL-om uspešno sprovodile, nije dovoljno samo usaglašavanje propisa koji uređuju određene oblasti i uspostavljanje internih procedura. Neophodno je da se uspostavi dobar kvalitet i visok nivo obučenosti lica za zaštitu podataka o ličnosti, ali i svih zaposlenih. Kao jedan od najčešćih uzroka zloupotrebe podataka pokazala se nedovoljna informisanost zaposlenih u pogledu čuvanja podataka. U pogledu ovog pitanja, osiguravajućim društvima od posebnog značaja može biti novoustanovljena funkcija praćenja usklađenosti, koju predviđa Direktiva Solventnost II.³⁰ Osnovni zadatak lica koje obavlja ovu funkciju je da prati pravne propise, kako već postojeće, tako i one u koji su u fazi donošenja. Potom, da bi društvu olakšao njihovu implementaciju, vrši *ex ante* i *ex post* kontrolu usklađenosti, kao i edukaciju i savetovanje uprave i svih zaposlenih. Ovo lice bi trebalo da na pitanjima vezanim za usklađenost sa odredbama o zaštiti podataka saraduje sa licem zaduženim za zaštitu podataka (*Data Protection Officer*).³¹

Mere koje su osiguravajuća društva već uvela, a koje doprinose zaštiti potrošača njihovih usluga, obuhvataju unapređenje poslovne korespondencije, zaštitu od internet rizika, uvođenje sigurnosnih protokola i procedura koje regulišu način rukovanja i obrade podataka korisnika unutar kompanije. Potom se tu ubrajaju i edukacije zaposlenih na temu potencijalnih rizika, kao i mere zaštite papirne dokumentacije, čuvanja i skladištenja korisničkih podataka. Na ovaj način se

²⁹ Iva Tošić, Olivera Novaković, „Osiguranje od internet rizika i nova regulativa u oblasti zaštite podataka o ličnost“, *Prouzrokovanje štete, naknada štete i osiguranje* (ur. Vladimir Čolović, Zdravko Petrović, Dragan Obradović), Beograd- Mionica, 2021, 467-476.

³⁰ Direktiva 2009/138/EZ Evropskog parlamenta i Veća od 25. novembra 2009. o osnivanju i obavljanju delatnosti osiguranja i reosiguranja (Solventnost II), OJ L 335/1.

³¹ Za više v. Ana-Maria Brezniceanu, „Data Protection Officer – a New profession in Public Administration?“, *Revista de științe politice*, Craiova, 2017, 79-89; Clara Fritsch, „Data Processing in Employment Relations; Impacts of the European General Data Protection Regulation Focusing on the Data Protection Officer at the Worksite“, *Reforming European Data Protection Law* (ed. Serge Gutwirth, Ronald Leenes, Paul de Hert), Springer, Berlin, 2015, 147-167; Korff Douwe, Marie Georges, *The Data Protection Officer Handbook*, 2019, tekst dostupan na https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3428957, 26. 09. 2022.

osiguravajuća društva pripremaju za potpuno usklađivanje sa novim pravilima, što će od njih, s obzirom na prirodu posla, zahtevati izuzetnu posvećenost, kontinuiranu edukaciju i veliko ulaganje vremena i sredstava.³²

OSNOVNA PRAVA LICA NA KOJE SE PODACI ODNOSE
PREDVIĐENA NOVOM REGULATIVOM I UTICAJ NA
ZAŠTITU POTROŠAČA USLUGA OSIGURANJA

Nova regulativa u oblasti zaštite podataka predviđa spektar prava za lica na koje se podaci odnose i na taj način podiže nivo njegove pravne zaštite u oblasti prava koja su proklamovana Ustavom. Međutim, iako je pohvalno što je ovim zakonom znatno unapređena zaštita potrošača, čini se da je u želji da se zaštiti lice na koje se podatak odnosi, zakonodavac zanemario i drugog učesnika odnosa, koji svoje celokupno poslovanje mora da prilagodi novim propisima. Naime, imajući u vidu sve što smo prethodno naveli u pogledu poslovanja osiguravajućih društava, čini se da su pred njih postavljeni ogromni izazovi u pogledu implementacije novih odredaba. Prava koja uvodi Zakon obuhvataju niz prava, među kojima su za zaštitu potrošača usluga osiguranja najznačajnija: transparentnost i pravo na pristup, pravo na prenosivost, pravo na brisanje podataka (na zaborav), prava vezana za automatizovano donošenje pojedinačnih odluka.

Na osnovu odredaba ZZPL-a neophodno je da se licu na koje se podaci odnose, pruže sve informacije definisane Zakonom na sažet, transparentan, razumljiv i lako dostupan način. Ovako definisana odredba, kada su u pitanju osiguravajuća društva, usmerena je jasno na zaštitu potrošača usluga osiguranja kao „slabije“ ugovorne strane, iz prethodno navedenih razloga. Naime, kada su u pitanju osiguravajuća društva, ova odredba je od posebne važnosti, jer potrošači ovih usluga najčeće imaju problem da razumeju i same proizvode koje kupuju, a kamoli razloge i svrhu prikupljanja njihovih ličnih podataka, kao i prava koja im u pogledu tih podataka na osnovu zakona pripadaju. Međutim, treba imati u vidu da preplavljenost i prezasićenost informacijama može nekada u jednakoj meri da parališe potrošače, distributere i društva za osiguranje, što samo poskupljuje proizvode.³³

Na osnovu odredbi ZZPL-a lice na koje se podaci odnose ima pravo da zahteva od rukovoca informaciju o tome da li obrađuje njegove podatke o ličnosti kao i pristup tim podacima i nizu drugih informacija kao što su svrha obrade, vrsta

³² I. Tošić, O. Novaković (2020), op. cit., 98.

³³ Nataša Saserat-Alberti, „Nove tendencije u zaštiti potrošača u Evropi i Nemačkoj“, *Pravo osiguranja Srbije u tranziciji ka evropskom (EU) pravu osiguranja* (ur. Pierpaolo Marano, Slobodan Jovanović, Jasmina Labudović Stanković), Udruženje za pravo osiguranja Srbije, Beograd, 2013, 128.

podataka koji se obrađuju, o predviđenom roku čuvanja itd.³⁴ Takođe, rukovalac mora osigurati licu na koje se podaci odnose kopiju ličnih podataka. Ovo je dramatična promena u transparentnosti podataka.³⁵

Iz odredbi ZZPL-a vidimo da je znatno strože definisano profilisanje kao postupak koji se u osiguravajućim društvima često sprovodi, a koji predstavlja osnov marketinških i prodajnih akcija. O svim promenama u tom smislu osiguravajuća društva imaju obavezu da obaveste osiguranike. Ovo pravo osiguranika otežava rad osiguravajućih društava, jer, kako smo prethodno pomenuli, oni svakodnevno koriste i obrađuju ogroman broj podataka o ličnosti i svoje celokupno poslovanje godinama unazad zasnivaju na konstantnom prikupljanju podataka.

Ovim aktima uvedena je obaveza obaveštavanja lica od koga se podaci prikupljaju o tome da će se odluke donositi automatizovano, kao i o tome koja je sadržina logike koja se koristi prilikom automatizovanog donošenja odluka i značaju predviđenih posledica takve obrade. Samim tim, osiguravajuće društvo prilikom prikupljanja podataka o ličnosti pruža licu na koje se podaci odnose dodatne informacije potrebne da bi se obezbedila pravična i transparentna obrada. S obzirom na složenost profilisanja, društvo treba da pronađe jednostavne načine da saopšti licu na koje se podaci odnose razloge koji stoje iza takve odluke, ili kriterijume na koje se oslanja pri donošenju odluke. Od društva se zahteva da pruži smislene informacije o uključenoj logici, a ne nužno kompleksno objašnjenje ili otkrivanje korišćenih algoritama. Međutim, dostavljene informacije treba da budu dovoljno sveobuhvatne da subjekt podataka razume razloge za odluku.

Jedan od najvećih izazova sa kojim će se suočiti osiguravajuća društva je koncept prenosivosti podataka na osnovu kojeg lice na koje se podaci odnose ima pravo da podatke o ličnosti koje je prethodno dostavilo rukovaocu primi od njega u strukturisanom, uobičajeno korišćenom i elektronski čitljivom obliku. Ove podatke ima pravo da čak i prenese drugom rukovaocu pod uslovima predviđenim zakonom.³⁶ Takođe je neophodno da su primljeni lični podaci zaista neophodni za svrhu obrade. Bilo koje lične podatke dobijene tamo gde nema nikakve povezanosti sa svrhom nove obrade, ne bi trebalo zadržati niti obrađivati.³⁷ Pravo na prenosivost podataka u ogromnoj meri unapređuje zaštitu lica na koje se podaci odnose i olakšava poslovanje konkurentskom rukovaocu ukoliko se podaci prenose njemu. Ipak, iako ovo pravo omogućava uštedu vremena i sredstava primaocu podataka

³⁴ Čl. 26 ZZPL.

³⁵ I Tošić, O. Novaković (2020), op. cit., 99.

³⁶ Čl. 36 ZZPL.

³⁷ „The GDPR and key challenges faced by the Insurance industry“, KPMG, 2018.

i licu na koje se podaci odnose, treba imati u vidu da se od osiguravajućeg društva, kod koga se podaci nalaze, zahteva ulaganje vremena i sredstava kako bi podatke na predviđen način dostavilo konkurenciji. Međutim, ukoliko se radi o očigledno neosnovanim i preteranim zahtevima, osiguravajuće društvo ima pravo da naplati nužne troškove postupanja po zahtevu, pa čak i da odbije da po zahtevu postupi. U ovim situacijama na njemu leži teret dokazivanja potrebe naknade troškova. Kao i kod drugih posebnih prava, i ovde se pruža zaštita potrošaču usluga jer se od rukovaoca zahteva da kada ne postupi po zahtevu lica na koga se podaci odnose, pruži obaveštenje o mogućnostima ostvarivanja pravne zaštite pred Poverenikom ili sudom.³⁸

U skladu sa ZZPL-om, lice na koje se podaci odnose može tražiti da se u slučajevima predviđenim zakonom njegovi podaci o ličnosti izbrišu od strane rukovaoca.³⁹ Takođe, ako je rukovalac javno objavio podatke o ličnosti, njegova obaveza da izbriše podatke obuhvata i preduzimanje svih razumnih mera, u cilju obaveštavanja drugih rukovaoca da je lice na koje se podaci odnose podnelo zahtev za brisanje svih kopija ovih podataka i elektronskih veza prema ovim podacima. Naravno, propisima su predviđeni i izuzeci, kada rukovalac nije dužan da postupi po zahtevu.⁴⁰

Prema Ustavu Srbije, zaštita podataka o ličnosti predstavlja jedno od osnovnih ljudskih prava, gde spada i pravo na privatnost, što je sastavni deo i međunarodnih normi za tu oblast.⁴¹ To pravo se može ograničiti samo zakonom u izuzetno opravdanim slučajevima. Na ovo pravo se nadovezuje i „pravo na brisanje (zaborav)“, gde rukovalac treba da briše podatke bez odlaganja, ako su za to ispunjeni uslovi.⁴² Ova promena i uvođenje ovog prava korisnika usluga osiguranja je od posebnog značaja kada je u pitanju rad osiguravajućih društava koja su pokušavala da zadrže lične podatke što je duže moguće, a sve sa ciljem povećanja njihove potencijalne upotrebe.⁴³ Čak i Zakon o osiguranju predviđa da se podaci o osiguranicima i drugi podaci značajni za ostvarivanje prava na naknadu štete i druge isplate čuvaju deset godina posle isteka ugovora o osiguranju. U slučaju nastanka štetnog događaja, odnosno osiguranog slučaja, taj rok iznosi deset godina od utvrđivanja

³⁸ S. Andonović, D. Prlja, 10.

³⁹ Čl. 30 ZZPL.

⁴⁰ *Ibidem*.

⁴¹ Čl. 42 Ustava Republike Srbije, *Službeni glasnik RS*, br. 98/2006, 115/2021.

⁴² Vanja Ćosović, *Novi model zaštite korisnika finansijskih usluga u eri digitalnog poslovanja*, doktorska disertacija odbranjena na Univerzitetu Singidunum, Beograd, 2021, 71.

⁴³ I. Tošić, O. Novaković (2020), op. cit., 101.

štete, odnosno ugovorenih iznosa.⁴⁴ Međutim, uvođenjem prava na brisanje podataka osiguravatelji će biti u mogućnosti da traže brisanje svojih ličnih podataka i pre isteka ovog roka. Teret dokazivanja je na rukovodnju koji mora pokazati legitiman interes i/ili pravni i regulatorni razlog zadržavanja podataka.⁴⁵

U uslovima kontinuiranog razvoja tehnologije i sve češćih interesnih napada, ovo pravo će takođe biti od velikog značaja, jer će lica biti u mogućnosti da traže da se njegovi podaci obrišu i na taj način spreči eventualno „curenje“ svojih ličnih podataka. Problem može nastati za osiguravajuća društva, ukoliko u istom trenutku prime veliki broj zahteva za brisanje podataka. Naime, može se dogoditi da društva nisu u mogućnosti da postupe po svim zahtevima istovremeno. Ako bi se eventualni napad i „curenje“ podataka korisnika dogodilo nakon zahteva za brisanje podataka, veliki je rizik da eventualni odštetni zahtev ni osiguranje od internet rizika ne bi pokrilo.⁴⁶

U praksi će verovatno doći do određenih problema prilikom implementacije ovog pravila jer u pojedinim slučajevima neće biti moguće naprosto izbrisati podatke. Posebno je pitanje odluke o brisanju onih podataka koji više nisu potrebni. Uzimajući u obzir prirodu poslovanja osiguravajućih društava, uređivanje ovih podataka zahtevaće angažovanje ogromnih kapaciteta.⁴⁷ ZZPL teži uvođenju reda u tom segmentu tako da se jasno odluči koji podaci treba da ostanu, za koju potrebu i koliko dugo. To naravno nije jednokratni posao, već posao koji će društva u budućnosti morati kontinuirano da sprovedu, što zahteva uvođenje adekvatnih softverskih rešenja.

ZAKLJUČAK

Nakon ekonomske krize, zaštita potrošača finansijskih usluga ubrzano dobija na značaju i postaje glavni cilj regulative u ovoj oblasti. S obzirom da osiguravajuća društva svakodnevno obrađuju veliki broj podataka o ličnosti, donošenje ZZPL je imalo veliki značaj za korisnike njihovih usluga. Način dosadašnjeg poslovanja osiguravajućih društava će morati znatno da se promeni, a osiguranicima se garantuje niz prava kojima mogu zaštititi svoje podatke i interese. Međutim, iako ovako postavljeni zahtevi imaju ogroman značaj za zaštitu potrošača usluga osiguranja, oni zahtevaju ogromne napore na strani društava za osiguranje. U osvarenju tog cilja

⁴⁴ Čl. 176, st. 4 ZO.

⁴⁵ Daniel Bara, „Utjecaj GDPR Uredbe na poslovanje osiguravajućih društava“, *Zbornik radova s međunarodne znanstveno-stručne konferencij Hrvatski dani osiguranja 2017*, Opatija, 2017, 35.

⁴⁶ Za više v. I. Tošić, O. Novaković (2021), op. cit., 467-476.

⁴⁷ I. Tošić, O. Novaković (2020), op. cit., 102.

osiguravačima može biti od pomoći obrazovanje funkcije praćenja usklađenosti, koja je predviđena odredbama Direktive Solventnost II, koja bi u saradnji sa licem zaduženim za zaštitu podataka mogla olakšati implementaciju ovih odredaba. Međutim, iako je na polju zaštite lica na koje se podaci odnose učinjeno mnogo, što je i bila tendencija nove regulative, deluje kao da su nove odredbe okrenute isključivo jednoj strani ugovornog odnosa, a to je potrošač usluga. Na ovaj način na osiguravajuća društva je stavljen ogroman teret i biće potrebna velika, kako kadrovska i tehnička, tako i finansijska sredstva za implementaciju novih odredbi.

IVA TOŠIĆ

Research Assistant, Institute of Comparative Law
Belgrade

JOVANA MISAILOVIĆ

Research Assistant, Institute of Comparative Law
Belgrade

REGULATION ON THE PERSONAL DATA PROTECTION AS A MECHANISM FOR THE PROTECTION OF INSURANCE COMPANIES CONSUMERS

Summary

The protection of insurance companies consumers became especially important after the economic crisis. Almost all the regulations in this area tend to reduce the contractual imbalance that exists between the contracting parties. However, with the development of technology, for the protection of insurance companies consumers, in addition to the „general“ laws and bylaws in the field of insurance, there may also be valuable regulations that are not closely related to this field. In the first part of the paper, authors analyze the reasons for the necessary protection of insurance companies consumers. In addition, in the second part of the paper, authors deal with the importance of the new regulation in the field of personal data protection for the consumers protection, as well as the impact of the rights granted by the Personal Data Protection Act of the Republic of Serbia.

Key words: data, data protection, consumer protection, personal data, insurance

Literatura

Andonović S., Prlja D., *Osnovi prava zaštite podatak o ličnosti*, Institut za uporedno pravo, Beograd 2020.

Ayotte K. M., Skeel Jr A. D., „Bankruptcy or Bailouts?“, *The Journal of Corporation Law*, 2009.

Bara D., „Utjecaj GDPR Uredbe na poslovanje osiguravajućih društava“, *Zbornik radova s međunarodne znanstveno-stručne konferencije Hrvatski dani osiguranja 2017*, Opatica 2017.

- Boban M., „Zaštita osobnih podataka i nova EU uredba o zaštiti podataka“, *Bilten HDMI*, 2018.
- Brezniceanu A. „Data Protection Officer – a New profession in Public Administration?“, *Revista de științe politice*, University of Craiova, Faculty of social sciences, 2017.
- Ćosović V., *Novi model zaštite korisnika finansijskih usluga u eri digitalnog poslovanja*, doktorska disertacija odbranjena na Univerzitetu Singidunum, Beograd, 2021.
- Douwe K., Georges M., *The Data Protection Officer Handbook*, 2019, dostupno na: SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3428957>.
- Glintić, M., „Ograničenja izbora Načela ugovornog prava reosiguranja kao merodavnog prava“, *Pravni život*, br. 11/2019, Beograd, 2019.
- Fritsch C., „Data Processing in Employment Relations; Impacts of the European General Data Protection Regulation Focusing on the Data Protection Officer at the Worksite“, *Reforming European Data Protection Law*, Springer, 2015.
- Kingsford-Smith D., Dixon Olivia, „The Consumer Interest and the Financial Markets“, *The Oxford Handbook of Financial Regulation*, 2015.
- KPMG, „The GDPR and key challenges faced by the Insurance industry“, 2018.
- Labudović J., „Klauzule u ugovorima o osiguranju života koje štite osiguranike“, „*Evropski put prava osiguranja Srbije posebno ugovora o osiguranju*“, Udruženje za pravo osiguranja Srbije, Beograd, 2008.
- Liapakis X., „A GDPR Implementation Guide for the Insurance Industry“, *International Journal of Reliable and Quality E-Healthcare*, 2018.
- Petrović Tomić N., „Nepripravne klauzule i Principi evropskog ugovornog prava osiguranja“, *Evropska revija za pravo osiguranja*, br. 2/2014.
- Petrović Tomić N., *Zaštita potrošača usluga osiguranja analiza i predlog unapređenja regulatornog okvira*, Pravni fakultet Univerziteta u Beogradu, Beograd, 2015.
- Petrović Tomić N., „Zaštita potrošača usluga osiguranja i informaciona paradigma – odluka Narodne banke Srbije o zaštiti prava i interesa korisnika usluga osiguranja“, *Pravo i privreda*, br. 7-9/2016, Beograd, 2016.
- Saserat-Alberti N., „Nove tendencije u zaštiti potrošača u Evropi i Nemačkoj“, *Pravo osiguranja Srbije u tranziciji ka evropskom (EU) pravu osiguranja* (ur. Pierpaolo Marano, Slobodan Jovanović, Jasmina Labudović Stanković), Beograd, Udruženje za pravo osiguranja Srbije, Beograd, 2013.
- Sjostrom K. W. „The AIG Bailout“, *Washington and Lee Law Review* 943, 2009.
- Tošić I., Novaković O., „Osiguranje od internet rizika i nova regulatorna u oblasti zaštite podataka o ličnosti“, *Prouzrokovanje štete, naknada štete i osiguranje* (ur. Vladimir Čolović, Zdravko Petrović, Dragan Obradović), Beograd- Mionica, 2021.
- Tošić I., Novaković O., „Uticaj nove regulacije u oblasti zaštite podataka o ličnosti na rad osiguravajućih društava“, *Zaštita podataka o ličnosti u Srbiji* (ur. Stefan Andonović, Dragan Prlja, Andrej Diligenski), Beograd, 2020.

- Tošić I., Novaković O., „Zaštita potrošača usluga osiguranja- analiza zakonodavnog okvira Republike Srbije“, *Prouzrokovanje štete, naknada štete i osiguranje* (ur. Vladimir Čolović, Zdravko Petrović, Dragan Obradović), Beograd-Valjevo, 2022.
- Uzelac O., *Regulatorno-pravni okvir zaštite potrošača iz odnosa osiguranja*, doktorska disertacija, Pravni fakultet za privredu i pravosuđe, Univerzitet privredna akademija Novi Sad, 2016.

ORIGINALAN NAUČNI RAD