

CCHBC Politika privatnosti podataka

1. Svrha, obim politike i faktor rizika

CCHBC (Kompanija) je posvećena zaštiti podataka o ličnosti stečenih u vezi sa obavljanjem svojih poslovnih aktivnosti, u skladu sa važećim zakonodavnim i regulatornim okvirom u vezi sa obradom podataka o ličnosti i očuvanjem svog ugleda i konkurentnog tržišnog položaja time što čuva podatke svojih klijenata. Raspoloživa politika određuje principe privatnosti i prakse koje bi trebalo primenjivati u kompanijskom okruženju, imajući u vidu lokalne zakone i propise za zaštitu podataka o ličnosti. Ova politika se primenjuje na sve oblike podataka, informacionih sistema, radnji i procesa unutar okruženja Kompanije koji obuhvataju prikupljanje, skladištenje, upotrebu i prenos podataka o ličnosti. Ova politika se primenjuje na sve zaposlene u Kompaniji i na njene ogranke širom sveta, kao i na bilo koje spoljašnje poslovne partnere (kao što su dobavljači, izvođači, dobavljači i drugi pružaoci usluga) koji primaju, šalju, prikupljaju, pristupaju ili obrađuju na bilo koji način podatke o ličnosti u ime Kompanije.

Faktor rizika: Nedostatak raspoložive politike u vezi sa tim može dovesti do nenamernog kršenja procedura kompanije, neovlašćenog obelodanjivanja poverljivih podataka o Kompaniji ili narušavanja integriteta ili oštećenja imovine Kompanije što dovodi do gubitka konkurentne prednosti ili kršenja Opšte uredbe o zaštiti podataka (OUZP) i drugih važećih zakona, izazivajući finansijski gubitak, odnosno negativan uticaj na imidž kompanije.

2. Izjava o smernicama (u postupanju)

Kompanija CCHBC usvaja raspoloživu politiku u cilju obezbeđivanja i održavanja usaglašenosti sa zakonskim i regulatornim zahtevima koji se primenjuju na njenu delatnost a u vezi sa zaštitom podataka o ličnosti. Kompanija nastoji da stvori pozitivnu kulturu privatnosti kojom se obuhvataju osnovna načela privatnosti a koju njeni zaposleni razumeju, poštuju i postupaju u skladu sa istim:

Zakonitost, pravednost i transparentnost

Pribavljajte podatke o ličnosti na pošten i zakonit način, poštujući pravo subjekta podataka na date podatke. Obradujte podatke o ličnosti samo ako je subjekt podataka dao svoju saglasnost ili ako je obrada podataka na drugi način dozvoljena zakonom.

Ograničenje svrhe

Prikupljajte podatke o ličnosti samo u svrhe koje su naznačene u odgovarajućem obaveštenju.

Minimiziranje podataka

Prikupljajte isključivo podatke o ličnosti koji su neophodni za odgovarajuće radnje obrade podataka.

Preciznost

Prikupljajte tačne podatke o ličnosti i omogućite subjektima podataka da ih ažuriraju ako je to neophodno.

Ograničavanje čuvanja

Zadržite podatke o ličnosti u formatu koji se može identifikovati isključivo tokom vremenskog perioda koji je neophodan kao što je naznačeno svrhama obrade za koju se dati podaci prikupljaju.

Integritet i poverljivost podataka

Uspostavite odgovarajuće organizacione i tehničke kontrole kako biste zaštitili integritet i poverljivost podataka o ličnosti, kako u digitalnom, tako i u fizičkom obliku.

Odgovornost

Pokažite odgovornost u smislu obaveza u skladu sa OUZP praćenjem i stalnim unapređivanjem stava u vezi sa privatnošću podataka.

3. Vlasništvo i revizija dokumenta

Vlasnik ovog dokumenta je Službenik za zaštitu podataka na nivou Grupe (SZP). Ovaj dokument se mora revidirati i po potrebi ažurirati najmanje jednom godišnje.

4. Odobrenja

Ovaj dokument je odobrio Direktor za BSS podatke i analitiku.

5. Pojedinih politike**5.1. Zakonitost i saglasnost****5.1.1. Obaveštenje o privatnosti**

Svaka aktivnost obrade podataka o ličnosti mora biti zakonita. Kompanija CCHBC mora obezbediti da subjekti podataka dobiju odgovarajuće informacije u vezi sa upotrebom njihovih podataka o ličnosti, kao i da dobiju odgovarajuću saglasnost takvih subjekata podataka, ako je to potrebno.

Shodno tome, odgovarajuće obaveštenje o privatnosti mora se dostaviti subjektima podataka u trenutku prikupljanja podataka o ličnosti, uključujući odgovarajuće podatke o aktivnostima obrade njihovih podataka o ličnosti na zakonit način.

Sledeći podaci se moraju uzeti u obzir kako bi bili obuhvaćeni obaveštenjem, po potrebi u posebnim okolnostima kako bi se obezbedila pravična i transparentna obrada:

- Kontakt podaci odgovornog službenika koji je imenovan za rešavanje pitanja zaštite podataka o ličnosti.
- Kontakt podaci lokalnog SZP ako takav postoji.
- Svrhe u koje se podaci o ličnosti prikupljaju, koriste i obelodanjuju.
- Pravni osnov za obradu podataka o ličnosti.
- Primaoci podataka o ličnosti, ako postoje.
- Podaci o svakom prenosu podataka u treće zemlje.
- Period tokom kojeg će se čuvati podaci o ličnosti ili kriterijumi za utvrđivanje takvog perioda u skladu sa utvrđenom poslovnom svrhom ili kao što je predviđeno propisima, u zavisnosti od toga šta nastupi kasnije.
- Izbor i sredstva ponuđena pojedincima za ograničavanje upotrebe i obelodanjivanja podataka.
- Obavezna ili opciona priroda traženog podatka.
- Odgovarajući podaci u cilju pokretanja procesa ostvarivanja njihovih prava na privatnost, kao što je pristup njihovim podacima o ličnosti.
- Da su subjekti podataka odgovorni za dostavljanje Kompaniji CCHBC tačnih i potpunih podataka o ličnosti i kao takvi, oni su odgovorni za kontaktiranje Kompanije CCHBC ako je potrebna korekcija takvih podataka.

Ukoliko se pojavi nova svrha obrade podataka o ličnosti, CCHBC mora obezbediti dostavljanje odgovarajućeg obaveštenja o privatnosti subjekata podataka pre nego što takvi podaci koriste za svrhe o kojima prethodno nisu bili obavešteni.

5.1.2. Saglasnost

Kompanija CCHBC mora pribaviti saglasnost subjekata podataka u trenutku prikupljanja podataka o ličnosti pre bilo kakvih aktivnosti obrade.

Kompanija CCHBC mora da obezbedi:

- da se saglasnost traži na pristupačan način, u pisanoj formi jasnim i običnim jezikom,
- da se saglasnost u dovoljnoj meri razlikuje od ostalih pitanja sa kojima se subjekt podataka saglasio,
- da je saglasnost izričito data na afirmativan način,
- da subjekt podataka slobodno daje saglasnost,
- da se podrazumeva da polja kojima se traži saglasnost nisu označena,
- da se saglasnost dobija za svaku svrhu prikupljanja i obrade ličnih podataka,
- da se na jasan i intuitivan način saopšti korisnicima da mogu u svakom trenutku ažurirati, upravljati ili povući svoju saglasnost,
- da se zapisnik o saglasnosti, uključujući i o tome kako i kada je data saglasnost, automatski čuva u bezbednom okruženju,
- da se relevantni metapodatoci u vezi sa saglasnošću, kao što su IP adresa, geolokacija, vrsta pretraživača i vrsta uređaja evidentiraju zajedno sa saglasnošću,
- da korisnici mogu da povuku svoju saglasnost u bilo kom trenutku,
- da postoje kontrole da se obustavi obrada podataka o ličnosti i da se izbrišu tamo gde je pristanak povučen,
- da postoje automatizovani procesi za dobijanje ažurirane saglasnosti korisnika kako se poslovni procesi i strategije korišćenja podataka menjaju i razvijaju,
- da se sistemi marketinga, prodaje i usluga koji obrađuju podatke o

Zaštićeni i poverljivi podaci

- ličnosti obavješavaju o zahtevu za povlačenje saglasnosti i da mogu odgovoriti u realnom vremenu kako bi se promene odražavale,
- da se tragom revizije pristanka bezbedno upravlja i da je isti lako dostupan.

5.1.2.1. Saglasnost maloletnika

Kompanija CCHCB mora uvek obezbediti da saglasnosti maloletnika (lica mlađih od 16 godina starosti) budu uvek obezbeđene od strane zastupnika maloletnika u skladu sa principima propisa OUZP kako bi proces obrade takvih podataka bio zakonit.

5.1.3. Zakonitost obrade poverljivih podataka o ličnosti

Kompanija CCHBC može samo prikupljati, čuvati, koristiti, obelodanjivati ili na drugi način obrađivati „posebne kategorije podataka“ (tj. podatke o rasnom ili etničkom poreklu, političkim stavovima, verskim ubeđenjima ili drugim uverenjima slične vrste, članstvu u sindikatu, fizičkom ili mentalnom zdravlju ili stanju ili seksualnom životu, kao što je definisano propisom OUZP) ako:

- je dato lice dalo konkretnu pisanu saglasnost za obradu datih podataka.
- Kompanija CCHBC mora obraditi podatke za izvršavanje obaveza u skladu sa zakonom o zapošljavanju.
- Kompanija CCHBC mora obraditi podatke kako bi zaštitila pojedinca (ili drugu osobu) ako je ta osoba fizički ili pravno nesposobna da izda svoju saglasnost.
- se obrada odnosi na podatke koje je zainteresovano lice objavilo ili su takvu podaci neophodni za zakonske zahteve.

Pored toga, treba napomenuti da kada se obrađuju podaci o ličnosti koji se odnose na izvršenje ili navodno izvršenje bilo kog dela i srodnih postupaka, Kompanija CCHBC mora obezbediti da postoji osnov za obradu takvih podataka, kao što je to predviđeno lokalnim zakonom jer OUZP ne pruža osnovu za obradu ove vrste podataka o ličnosti.

5.1.4. Automatska obrada podataka o ličnosti

Ako Kompanija CCHBC obrađuje podatke o ličnosti automatskim sredstvima bez donošenja odluka od strane ljudi pri sprovođenju bilo kakve potpune automatske obrade, kompanija CCHBC mora:

- obezbediti da se podaci obrađuju na pošten i transparentan način obezbeđivanjem smislenih podataka o primenjenoj logici, kao i značaju i predviđenim posledicama takve obrade,
- koristiti odgovarajuće matematičke ili statističke procedure za profilisanje (tj. koje će dati objektivnu naznaku u odnosu na atribut koji se profilira),
- sprovesti odgovarajuće tehničke i organizacione mere kako bi se omogućile ispravke netačnosti i minimizirao rizik od nastanka grešaka,
- obezbediti čuvanje i pristup ličnim podacima na način koji je srazmeran riziku od interesa i prava pojedinca i sprečava diskriminatorne posledice,
- odluke koje se donose ne smeju se odnositi na decu niti se zasnivati na poverljivim podacima o ličnosti (osim ako u drugom slučaju kontrolor podataka ima izričitu saglasnost, ili je profilisanje u javnom interesu).

Kada se profilisanje koristi za donošenje odluka o pojedincima, a odluka će proizvesti pravne posledice (tj. stvarati ili uskratiti zakonske dužnosti ili prava) ili na drugi način imati značajan uticaj na pojedinca i odluka je u potpunosti zasnovana na automatskoj obradi, tada, osim ukoliko to je

Zaštićeni i poverljivi podaci

Strana - 4/17

izuzetna odluka, lica čiji se podaci obrađuju (npr. zaposleni) moraju biti u stanju da:

- dobiju pomoć od strane druge osobe,
- iskažu svoj stav,
- pribave objašnjenje odluke i ospore je.

5.2. Prava subjekata podataka

Svi pojedinci koji su nosioci podataka o ličnosti u posedu kompanije CCHBC imaju pravo:

- da zatraže podatke, odnosno pristup svojim podacima o ličnosti,
- da zahtevaju njihovo brisanje,
- da zahtevaju ispravke podataka,
- da zahtevaju prigovor ili ograničavanje,
- da zahtevaju prenosivost podataka,
- da ulože prigovor automatizovanom donošenju odluka.

Kompanija CCHBC mora obezbediti uspostavljanje dobro definisanog postupka kako bi se izašlo u susret i odgovorilo na zahteve subjekta podataka u skladu s pravilima transparentnih podataka, komunikacije i modaliteta za ostvarivanje prava subjekata podataka na blagovremen i efikasan način.

Zapisnik o aktivnostima obrade podataka može se koristiti da omogući zainteresovanim stranama da pronađu sve informacije koje se odnose na subjekte podataka u različitim odeljenjima, skladištima ili mestima širom Kompanije.

Kompanija CCHBC mora imenovati službenika za zaštitu podataka i odgovarajuću organizaciju koja je odgovorna za prijem i rukovanje ovim zahtevima, a odgovarajući kontakt podaci moraju biti javno dostupni i obezbeđeni kao deo obaveštenja o privatnosti, politike obelodanjivanja podataka zajedno sa pravom subjekta podataka.

5.3. Bezbednosne prakse

5.3.1. Opšti principi

Politika i procedure Kompanije CCHBC o bezbednosti podataka će biti dokumentovani i sprovedeni kako bi se obezbedila opravdana sigurnost prilikom prikupljanja, čuvanja, upotrebe, prenosa i odlaganja podataka o ličnosti od strane kompanije CCHBC. Konkretno:

- Smernice za klasifikaciju, obeležavanje i rukovanje podacima moraju biti raspoređene i saopštene.
- Potrebno je uspostaviti proceduru kontrole pristupa, kako bi se održala logična i fizička bezbednost podataka o ličnosti.
- Potrebno je uspostaviti politiku fizičke bezbednosti kako bi se obezbedila zaštita podataka o ličnosti od slučajnog obelodanjivanja zbog prirodnih nepogoda i opasnosti po životnu sredinu.
- Procedura kršenja zaštite podataka mora biti uspostavljena i održavana kako bi se eliminisali incidenti koji se odnose na podatke o ličnosti ili postupke u vezi sa zaštitom privatnosti podataka. Istovremeni odgovor na utvrđivanje kršenja podataka koji dovodi do narušavanja evidencija o podacima o ličnosti treba da se uskladi sa procedurom odgovora na informaciju o postojanju incidenta.

Zaštićeni i poverljivi podaci

5.3.2. Politika zaštite podataka o ličnosti

Kompanija CCHBC mora da osmisli i razvije odgovarajuću politiku zaštite podataka o ličnosti kako bi adekvatno identifikovala zahteve minimalne bezbednosti i tehničke kontrole koje treba da uspostavi. Ove kontrole imaju za cilj efikasnu zaštitu podataka o ličnosti od potencijalnih pretnji, kako u fizičkom tako i u digitalnom formatu, kao i srodnih IT sistema koji podržavaju skladištenje i prenos podataka o ličnosti.

Odgovarajući zahtevi moraju biti priznati za celokupan životni ciklus podataka o ličnosti, od njihovog sakupljanja do njihovog odlaganja. Sledeće teme moraju biti obuhvaćene kao deo politike zaštite podataka o ličnosti:

- Klasifikacija podataka
- Prikupljanje podataka
- Ograničavanje upotrebe podataka o ličnosti
- Međunarodni prenos podataka o ličnosti
- Čuvanje podataka
- Prenos podataka
- Zadržavanje podataka
- Odlaganje podataka

5.3.3. Privatnost u skladu sa predviđenim konceptom / podrazumevana privatnost

Privatnost je suštinski faktor u normalnom i besprekornom radu informacionih sistema i aplikacija. CCHBC mora obezbediti da privatnost bude sadržana u bilo kojem projektu koji obuhvata podatke o ličnosti, kako u trenutku određivanja sredstava za obradu, tako i u vreme same obrade. Kompanija CCHBC mora obezbediti da se privatnost uzima u obzir od početka i da nije naknadno obuhvaćena ili dodata.

Privatnost u skladu sa predviđenim konceptom znači da svaki projekat koji predviđa upotrebu podataka o ličnosti mora uzeti u obzir zaštitu podataka od rane faze tokom celokupnog životnog ciklusa razvoja projekta. Podrazumevana privatnost označava da se najstrožija podešavanja u smislu privatnosti automatski primenjuju u svim informacionim sistemima koji sadrže, odnosno prenose podatke o ličnosti.

Kada god se pokrene novi projekat koji predviđa obradu podataka o ličnosti, Kompanija CCHBC mora:

- Odrediti zahteve u vezi sa obradom i sredstvima obrade kako bi naknadno mogla da sprovede odgovarajuće tehničke i organizacione mere.
- Proceniti nivo rizika u vezi sa projektom. Utvrditi da li je projekat ključan i da li se naknadno javlja obaveza sprovođenja Procene uticaja na privatnost podataka (DPIA). Shodno tome, ako je potrebno, CCHBC mora sprovesti DPIA i odrediti sredstva za ublažavanje svih identifikovanih rizika.
- Utvrditi da li projekat obuhvata previše rizika da bi bio nastavljen i, u tom slučaju, okončati projekat.
- Integrisati i primeniti dovoljne i adekvatne mere u cilju sprečavanja rizika.
- Ukoliko su primenjene adekvatne mere i projekat zadovoljava principe zaštite privatnosti u skladu sa predviđenim i podrazumevanim konceptom, tada se projekat može zaključiti.

Zaštićeni i poverljivi podaci

5.3.4. Procena uticaja na zaštitu podataka (DPIA)

DPIA je proces procene rizika koji se odnose na prava i slobode subjekata podataka i shodno tome određuje odgovarajuće mere za njihovo rešavanje. DPIA obuhvata privatnost predviđenu konceptom u ranim fazama projekta i takođe podržava zakonsku obavezu kompanije CCHBC da pokaže usaglašenost sa OUZP.

Kompanija CCHBC je u obavezi da sprovede procenu uticaja na zaštitu podataka kad god bi vrsta obrade verovatno rezultirala maksimalnim rizikom po prava i slobode subjekata podataka, osim ako nadzorni organ eksplicitno ne isključuje posebnu radnju obrade podataka.

Kompanija CCHBC mora u dovoljnoj meri proceniti rizik u vezi sa novim ili postojećim projektom ili procesom, kako bi se efikasno identifikovalo koje radnje obrade moraju biti predmet DPIA, što dovodi do visokog rizika. U slučajevima kada to nije jasno, DPIA mora ipak biti sprovedena. Sledeći kriterijumi se moraju razmotriti kako bi se identifikovale radnje obrade koje zahtevaju DPIA zbog svog inherentnog visokog rizika:

- Evaluacija ili bodovanje, uključujući profilisanje i predviđanje.
- Automatsko donošenje odluka sa pravnim ili sličnim značajnim dejstvom, kao što je isključenje ili diskriminacija pojedinaca.
- Sistematski nadzor, kao što su podaci prikupljeni putem mreža ili sistematsko praćenje javno dostupne oblasti.
- Posebne kategorije podataka o ličnosti (poverljivi/sudski podaci).
- Podaci koji se obrađuju u velikoj meri.
- Podudaranje ili kombinovanje skupova podataka.
- Podaci o ugroženim subjektima podataka, kao što su deca, mentalno obolele osobe, itd.
- Inovativna upotreba ili primena novih tehnoloških ili organizacionih rešenja.
- Prenos podataka preko granica van EU.
- Sprečavanje subjekta podataka da ostvaruje pravo ili koristi uslugu ili ugovor.

Potrebno je uspostaviti dobro definisan postupak i metodologiju za izvođenje DPIA. DPIA se može sprovoditi za jednu radnju obrade podataka, kao i za više radnji obrade koje su slične u smislu prirode, obima, konteksta, svrhe i rizika.

Ukoliko DPIA ukazuje da bi obrada rezultirala rezidualnim maksimalnim rizikom, tada Kompanija CCHBC mora da se konsultuje sa odgovarajućim nadzornim organom pre preuzimanja bilo kakvih aktivnosti obrade.

Osim toga, u slučaju da subjekti podataka nisu upoznati sa novom posebnom procedurom obrade, potrebno je pripremiti i dostaviti odgovarajuće obaveštenje o privatnosti.

5.3.5. Evidencija o aktivnostima obrade (Registar upotrebe podataka)

Kompanija CCHBC mora voditi evidenciju aktivnosti obrade podataka pod svojom nadležnošću za svaku jedinicu Kontrolora podataka u organizaciji.

Ta evidencija u najmanjoj meri mora sadržati sledeće informacije kada kompanija CCHBC postupa kao kontrolor podataka:

Zaštićeni i poverljivi podaci

- Ime i kontakt podatke kontrolora i, po potrebi, zajedničkog kontrolora, predstavnika kontrolora i službenika za zaštitu podataka.
- Namene obrade podataka.
- Opis kategorija subjekata podataka i kategorija podataka o ličnosti.
- Kategorije primalaca kojima su obelodanjeni podaci o ličnosti ili će biti obelodanjeni, uključujući primaocce u trećim zemljama ili međunarodnim organizacijama.
- Po potrebi, prenosi podataka o ličnosti trećoj državi ili međunarodnoj organizaciji uključujući identifikaciju te treće zemlje i dokumentaciju odgovarajućih zaštitnih mera.
- Predviđeni vremenski rokovi za brisanje različitih kategorija podataka
- Kada je to moguće, opšti opis sprovedenih tehničkih i organizacionih mera bezbednosti.

Ova evidencija mora sadržavati najmanje sledeće podatke kada Kompanija CCHBC deluje kao lice koje obrađuje podatke:

- kada je primenljivo, prenos ličnih podataka u treću zemlju ili međunarodnu organizaciju uključujući identifikaciju te treće zemlje i dokumentaciju odgovarajućih zaštitnih mera,
- kada je to moguće, opšti opis tehničkih i organizacionih mera bezbednosti,
- ime i kontakt podatke lica koje obrađuje podatke ili prerađivača i svakog kontrolora u čije ime deluje lice koje obrađuje podatke i, po potrebi, predstavnika kontrolora ili predstavnika lica koje obrađuje podatke i službenika za zaštitu podataka,
- kategorije obrada sprovedenih u ime svakog kontrolora.

Ova evidencija mora biti dostupna u svako doba, kako bi se na zahtev dostavio nadzornom organu kao dokaz usaglašenosti sa zahtevima OUZP.

5.3.6. Kontrole zaštite privatnosti podataka

Kompanija CCHBC mora detaljno proceniti kontrole koje se primenjuju i uspostaviti minimalne tehničke i organizacioni mere kako bi se zaštitila poverljivost, integritet, dostupnost i zakonitost obrade podataka o ličnosti.

Organizacione mere

Kompanija CCHBC mora da nastavi sa sprovođenjem organizacionih mera kako bi adekvatno zaštitila podatke o ličnosti u poslovnom okruženju.

Indikativne organizacione mere u pogledu usklađenosti OUZP su navedene u nastavku:

- identitet i upravljanje pristupom – ograničavanje pristupa podacima o ličnosti fizičkim licima,
- ograničavanje lokacija za obradu podataka,
- fizičke bezbednosne zahteve u vezi sa podacima o ličnosti,
- minimizacija prikupljenih podataka o ličnosti,
- redovno testiranje, procena i ocena efikasnosti mera bezbednosti,
- inicijative za podizanje svesti zaposlenih koji se bave podacima o ličnosti,
- uključivanje lokalnog službenika za zaštitu podataka u dizajniranje sistema i procesa koji obuhvataju organizacione i tehničke mere neophodne za zaštitu podataka u skladu sa predviđenim i podrazumevanim konceptom.

Zaštićeni i poverljivi podaci

Tehničke mere

Kompanija CCHBC mora da nastavi sa sprovođenjem tehničkih mera kako bi na adekvatan način zaštitila podatke o ličnosti širom celokupne IT infrastrukture.

Indikativne tehničke mere u vezi sa usaglašenošću sa OUZP su navedene u daljem tekstu:

- enkripcija „s kraja na kraj“,
- enkripcija prilikom mirovanja,
- validacija podataka,
- provera autentičnosti,
- autorizacija,
- anonimizacija podataka o ličnosti, adekvatna po potrebi
- obezbeđivanje elastičnosti i mogućnosti vraćanja raspoloživosti podataka o ličnosti u slučaju bezbednosnog incidenta (npr., kopiranje, visoka dostupnost, itd.)

5.4. Narušavanje podataka o ličnosti

Narušavanje podataka o ličnosti je bezbednosni incident koji obuhvata slučajno ili nezakonito uništavanje, gubitak, promenu, neovlašćeno obelodanjivanje ili pristup podacima o ličnosti koji se prenose, čuvaju ili na drugi način obrađuju od strane Kompanije CCHBC.

Incidenti o narušavanju podataka o ličnosti mogu negativno uticati na ugled kompanije CCHBC, regulatornu usaglašenost i poslovanje. Sposobnost Kompanije CCHBC da odmah identifikuje i efikasno upravlja takvim incidentima je od ključnog značaja za smanjenje poremećaja u radu i gubitaka.

Komplementarno upravljanju incidentima u vezi sa bezbednošću podataka, Kompanija CCHBC mora biti u poziciji da proceni rizik nastao narušavanjem podataka u smislu prava i sloboda podataka subjekta kada incident obuhvata podatke o ličnosti. Shodno tome, kompanija CCHBC mora uspostaviti odgovarajuće kanale komunikacije kako bi se nadzornom organu, odnosno subjektu podataka dostavili odgovarajući podaci, po potrebi.

5.4.1. Procena kršenja podataka o ličnosti

Od ključne je važnosti da odmah nakon sticanja saznanja o narušavanju podataka o ličnosti kompanija CCHBC proceni rizik koji može da nastane po osnovu toga a u vezi sa pravima i slobodama subjekta podataka.

Prilikom procene rizika po subjekta podataka kao posledice njihovog narušavanja, kompanija CCHBC mora da razmotri posebne okolnosti kršenja, uključujući ozbiljnost i potencijalni uticaj. Procena mora da uzme u obzir sledeće kriterijume:

- vrstu narušavanja podataka,
- vrstu, osetljivost i obim podataka o ličnosti,
- lakoću identifikacije subjekta podataka,
- ozbiljnost posledica po subjekta podataka,
- posebne karakteristike subjekta podataka,
- broj pogođenih subjekata podataka.

5.4.2. Obaveštenja

Kada bi narušavanje podataka o ličnosti moglo dovesti do rizika po prava i slobode fizičkih lica, CCHBC mora obavestiti nadležni organ o narušavanju podataka o ličnosti bez nepotrebnog odlaganja i, ako je to moguće, u roku od 72 sata nakon što je stekla saznanja o tome. Kada obaveštenje nadležnom organu nije dostavljeno u roku od 72 sata, kompanija CCHBC:

mora obrazložiti razloge takvog odlaganja.

Kada bi povreda ličnih podataka mogla dovesti do visokog rizika za prava i slobode fizičkih lica, CCHBC mora bez ikakvog odlaganja obavestiti subjekt podataka o narušavanju podataka o ličnosti.

Obaveštenje nadzornom organu mora sadržati najmanje sledeće informacije:

- Opis narušavanja.
- Kontakt podatke.
- Vrstu podataka obuhvaćenih narušavanjem.
- Opis verovatnih posledica narušavanja podataka o ličnosti.
- Opis predloženih ili preduzetih mera od strane kompanije CCHBC kako bi se otklonilo narušavanje podataka o ličnosti.

Obaveštenje subjektu podataka mora sadržati najmanje sledeće informacije:

- Kontakt podatke.
- Opis verovatnih posledica narušavanja podataka o ličnosti.
- Opis predloženih ili preduzetih mera od strane kompanije CCHBC kako bi se otklonilo narušavanje podataka o ličnosti.
- Dodatne preporuke za subjekte podataka.

5.4.3. Registar o narušavanju podataka

Kao deo procedure upravljanja incidentima u vezi sa informacionom bezbednošću, kompanija CCHBC mora evidentirati bilo koji nastali incident, uključujući i narušavanje podataka.

Pored pojedinosti o incidentu (datum početka, preduzete mere, plan delovanja, itd.), moraju se prikupljati i čuvati dodatne informacije u vezi sa procenom, kao i obaveštenja posebno u slučajevima narušavanja podataka.

5.5. Upravljanje od strane lica koje obrađuje podatke

5.5.1. Ispitivanje svih relevantnih činjenica i ugovorni zahtevi

U bilo kojoj prilici da kompanija CCHBC postupa kao kontrolor podataka i izražava nameru da to čini u dogovoru sa trećim licem kojem je poverena obrada podataka o ličnosti, CCHBC mora obezbediti da se sprovede ispitivanje svih relevantnih činjenica pre nego što odobri zaključivanje odgovarajućeg ugovora. Zbog toga se moraju identifikovati adekvatna zaštita podataka i kontrola bezbednosti ukoliko se primenjuju u korporativnom okruženju lica koje obrađuje podatke. CCHBC zadržava odgovornost u skladu sa zakonom u vezi sa takvom obradom podataka.

Pored toga, adekvatne klauzule moraju biti integrisane u sve ugovore kako bi obuhvatile uslove kao što su obaveze u smislu bezbednosti, poverljivosti, zahtevi u vezi sa obezbeđivanjem integriteta podataka, kao i obaveze u vezi sa upotrebom i obelodanjivanjem podataka.

Lice koje obrađuje podatke mora potpisati ugovore o zabrani obelodanjivanja podataka sa kompanijom CCHBC kako bi se zabranilo licu koje obrađuje podatke i njegovom zaposlenom da koristi ili obelodanjuje podatke kompanije CCHBC. Ovo mora biti obuhvaćeno kao deo ugovora sa licem koje obrađuje podatke.

5.5.2. Procena, praćenje i revizija lica koja obrađuju podatke

Kada obrada podataka treba da se sprovodi u ime kompanije CCHBC, mora se sprovesti proces praćenja i revizije radi utvrđivanja da li su pružene usluge u skladu sa zahtevima OUZP i da lice koje obrađuje podatke postupa u skladu sa pravima i obavezama predviđenim u dogovorenim ugovorima.

Praćenje izveštaja o učinku lica koje obrađuje podatke i odgovarajući dokazi moraju biti pribavljeni i revidirani u redovnom intervalu.

5.6. Odgovornost u skladu sa OUZP

5.6.1. Saradnja sa nadzornim organima

Kompanija CCHBC mora odgovoriti na bilo koje zahteve za dostavljanje informacija i saradivati u istragama koje sprovode nadzorni organi u vezi sa ovim politikom.

5.6.2. OUZP upravljanje dokazima

U skladu sa principom odgovornosti, kompanija CCHBC mora biti u stanju da demonstrira usaglašenost sa zahtevima zaštite podataka. Takvi dokazi moraju biti dostupni za prikupljanje evidentiranjem svih radnji u skladu sa ovom politikom.

Spisak dokaza obuhvata, između ostalog, sledeće:

- DPIA za odgovarajuće procese.
- Materijale za obuku i upoznavanje u vezi sa privatnošću.
- Evidenciju o aktivnostima obrade, uključujući popis podataka o ličnosti (registar upotrebe podataka).
- Politiku zaštite podataka i srodne procedure.
- Evidenciju o zahtevima subjekta podataka.
- Incidente o narušavanju podataka o ličnosti kao deo upravljanja incidentima u vezi sa informacionom bezbednošću.
- Potencijalna obaveštenja subjektima podataka i nadzornom organu u vezi sa narušavanjem zaštite podataka.

5.7. Obuka i svest o privatnosti

Kompanija CCHBC ima za cilj stvaranje pozitivne kulture privatnosti za svoje zaposlene koja je integrisana u njihove svakodnevne poslovne aktivnosti. Veoma je važno da svi zaposleni razumeju i budu svesni svojih odgovornosti, da znaju kako treba postupati u skladu sa propisima i organizacionim politikama i procedurama, kao i da mogu da identifikuju potencijalne slučajeve narušavanja privatnosti podataka i da su u potpunosti svesni ugovornih, zakonskih ili regulatornih implikacija povreda privatnosti.

Da bi se postigli ovi ciljevi, kompanija CCHBC mora osmisliti inicijative za podizanje svesti i ponavljati programe obuke najmanje nakon svake druge kazne kako bi se povećala svest o zaštiti privatnosti među zaposlenima. Obuka za podizanje svesti o privatnosti trebalo bi da bude osmišljena imajući u vidu

Zaštićeni i poverljivi podaci

sledeće:

- organizovanje kratkih informativnih sastanaka, obezbeđivanje podataka i resursa za zaposlene kako bi bili upoznati sa trenutnim i novim zahtevima u vezi sa zaštitom privatnosti,
- obebeđivanje adekvatnih smernica zaposlenima za identifikaciju i odgovarajuće rešavanje problema zaštite podataka koji mogu uticati na učinak njihovih radnih aktivnosti,
- učenje zaposlenih o važnosti privatnosti podataka prema pojedincima i organizaciji,
- potvrda da nepoštovanje pravila o zaštiti podataka, uključujući one navedene u ovoj politici, predstavlja kršenje Kodeksa poslovnog ponašanja CCHBC i da može rezultirati disciplinskim postupcima, uključujući i otpuštanjem.

Inicijative za podizanje svesti mogu obuhvatati i:

- podelu štampanog materijala,
- štitnike ekrana („skrin-sejvere“)
- onlajn obuku
- prezentacije
- sastanke
- simbolične poklone

Svi zaposleni koji rade sa podacima o ličnosti moraju učestvovati u ovim inicijativama podizanja svesti.

5.8. OUZP praćenje i KPU

Službenik za zaštitu podataka na nivou Grupe je odgovoran za kontrolu i nadgledanje pravilnog korišćenja postojeće politike, pratećih procedura i kontrola.

Indikatori učinka kontrole privatnosti (KPU) moraju biti definisani i definisani na redovnoj osnovi. Odgovarajuća kontrolna tabela će se naknadno dostaviti nadležnom odboru za privatnost.

Službenik za zaštitu podataka na nivou Grupe mora periodično pregledati razmatrane indikatore kako bi se potvrdila efikasnost primenjenih kontrola. U slučaju utvrđivanja trajnih negativnih odstupanja u vezi sa sprovođenjem jedne ili više kontrola, Službenik za zaštitu podataka na nivou Grupe mora obezbediti da se izvrši analiza osnovnog uzroka i da plan za korektivne radnje bude definisan i blagovremeno izvršen.

Indikativni KPU koji su predmet dalje evaluacije i potencijalne implementacije:

- Procenat zaposlenih koji obrađuju podatke o ličnosti, koji ipak nisu dobili obuku za podizanje svesti u vezi sa privatnošću podataka.
- Broj poseta stranici CCHBC koja sadrži materijale o upoznavanju sa zahtevima zaštite privatnosti podataka.
- Procenat lica koja obrađuju podatke, čiji ugovori ne sadrže sve potrebne klauzule o zaštiti privatnosti podataka.
- Broj slučajeva narušavanja podataka koji su se dogodili tokom poslednjeg meseca.
- Broj otvorenih zahteva subjekata podataka, kojima se zahteva ostvarivanje njihovih prava.
- Broj zatvorenih zahteva subjekata podataka, kojima se zahteva ostvarivanje njihovih prava.

Zaštićeni i poverljivi podaci

- Broj izuzetaka od zahteva za zadržavanje podataka.
- Poslednji datum ažuriranja evidencije o aktivnostima obrade i popisu podataka o ličnosti.
- Procenat lica koja obrađuju podatke koja su učestvovala u godišnjoj oceni privatnosti lica koje obrađuje podatke.
- Broj izvršenih DPIA procena.

6. Istorija revizija

Revizija br.	Datum izdavanja	Autor revizije	Napomene
1. verzija	april 165 2018	Nassos Stylianos (Službenik za zaštitu podataka na nivou Grupe)	Izrada
Konačna verzija	1. maj	Direktor za podatke i analitiku na nivou Grupe	Finalizacija

7. Aneks A – Uslovi i definicije pojmova

Ovaj odeljak obezbeđuje definicije pojmova koji se najčešće koriste u ovim Smernicama.

OUZP	Opšta uredba o zaštiti podataka
EEO	Evropska ekonomska oblast
SZP	Službenik za zaštitu podataka
Podaci o ličnosti	Svaka informacija koja se odnosi na identifikovano fizičko lice ili fizičko lice koje se može identifikovati („Subjekt podataka“); fizičko lice koje se može identifikovati je lice koje se može identifikovati, direktno ili indirektno, naročito u vezi sa identifikatorom kao što su ime, identifikacioni broj, podaci o lokaciji, onlajn identifikator ili jedan ili više faktora specifičnih za fizički, fiziološki, genetski, mentalni, ekonomski, kulturni ili društveni identitet tog fizičkog lica.
Posebne kategorije podataka o ličnosti (osetljivi/sudski podaci)	Podaci o ličnosti koji su po prirodi posebno osetljivi u vezi sa osnovnim pravima i slobodama i koji otkrivaju rasno ili etničko poreklo, politička mišljenja, religiozna ili filozofska uverenja, članstvo u sindikatima, genetski i biometrijski podaci, zdravstveni podaci, seksualni život, seksualno opredeljenje, ubeđenja i podaci o prekršajima.
Subjekt podataka	Odnosi se na bilo koje lice koje je nosilac podataka o ličnosti u posedu Kompanije, kao što su zaposleni ili klijenti.
Saglasnost	Svaka slobodno data, posebna, unapred razmotrena i nedvosmislena naznaka želja subjekta podataka, kojom on ili ona, izjavom ili jasnom afirmativnom radnjom, daje svoje odobrenje za obradu podataka o ličnosti koji se odnose na subjekt podataka.
Kontrolor podataka	Fizičko ili pravno lice, državni organ, agencija ili drugo telo koje, samo ili zajedno s drugima, utvrđuje svrhe i načine obrade ličnih podataka; kada su svrhe i sredstva takve obrade određeni propisima unije ili države članice, kontrolor ili posebni kriterijumi za njegovo imenovanje mogu biti predviđeni zakonom Unije ili države članice.
Lice koje obrađuje podatke	Fizičko ili pravno lice, državni organ, agencija ili drugo telo koje obrađuje podatke o ličnosti u ime kontrolora.

Pseudo-anonimizacija	Tehnike pseudo-anonimizacije se koriste u cilju zamene identiteta subjekta podataka na takav način da identifikacija nije direktno moguća. Međutim, ukoliko treba obezbediti dodatne podatke, subjekt podataka se može potencijalno ponovo identifikovati.
Anonimizacija	Proces prikupljanja podataka ili informacija o ličnosti tako da se fizičko lice ne može identifikovati na osnovu izlaznog prikupljanja podataka ili informacija.
Narušavanje podataka o ličnosti	Kršenje bezbednosti koje dovodi do slučajnog ili nezakonitog uništavanja, gubitka, menjanja, neovlašćenog obelodanjivanja ili pristupa podacima o ličnosti koji se prenose, čuvaju ili na drugi način obrađuju.
Treće lice	Sva eksterna lica – uključujući bez ograničenja izvođače, prodavce, pružaoce usluga i partnere – koji imaju pristup informacionim sredstvima Kompanije, informacionim sistemima ili oni koji obrađuju korporativne podatke u ime Kompanije.

8. Aneks B – Subjekt podataka i kategorije podataka o ličnosti

Kompanija CCHBC je uspostavila sledeće kategorije subjekata podataka i podataka o ličnosti:

Kategorije subjekata podataka

- Zaposleni
- Podnosioci prijava za posao
- Pojedinaac
- Klijenti
- Deca i druge ranjive grupe
- Omladina
- Dobavljači
- Ostala treća lica

Kategorije podataka o ličnosti

- **Opšti podaci o ličnosti:** svaka informacija koja se odnosi na fizičko lice, identifikovano ili koje se može identifikovati, takođe indirektno, pozivajući se na bilo koju drugu informaciju, na primer, ime, prezime, adresu e-pošte, grad itd. (osključujući finansijske podatke).
- **Osetljivi podaci:** lični podaci koji otkrivaju rasno i etničko poreklo, verska uverenja, filozofska ili politička mišljenja, članstvo u sindikatu, zdravstveno stanje i seksualni život.
- **Sudski podaci:** podaci pogodni za otkrivanje nezakonitog ili lažnog ponašanja, pravosudnih mera ili postupaka i disciplinskih, administrativnih ili računovodstvenih mera ili postupaka.
- **Biometrijski podaci:** lični podaci koji proizilaze iz specifične tehničke obrade koja se odnosi na fizičke, fiziološke karakteristike ili karakteristike ponašanja (u vezi sa fizičkom ili telesnom prirodom i isključujući ponašanje u svrhu marketinga koja je odvojena kategorija dole) fizičkog lica, koji omogućavaju ili potvrđuju jedinstvenu identifikaciju tog fizičkog lica, kao što su slike lica ili podaci o otisku prstiju.
- **Podaci o ponašanju:** podaci o ponašanju su sve vrste podataka prikupljenih o ponašanju pojedinca u marketinške svrhe. U kontekstu digitalnog marketinga, podaci o ponašanju se uglavnom sakupljaju na mreži, ali oni takođe mogu da potiču iz offline izvora. Neke vrste podataka o ponašanju su:
 - Prikupljeni podaci na oglasnim mrežama ponašanja (pregled i reakcije na oglase).
 - Podaci o ponašanju prikupljeni na veb lokaciji.
 - Komentari i aktivnosti na veb stranicama društvenih medija.
- **Finansijski podaci:** plata, bonusi, porezi, lična imovina (auto, kuća, elektronski uređaji), bankovni podaci, troškovi, osiguranja, finansijske transakcije, itd.
- **Ostalo**

Zaštićeni i poverljivi podaci

Strana - 17/17