

Globalna Politika zaštite podataka o ličnosti

Naslov	Globalna Politika zaštite podataka o ličnosti
Biznis/funkcionalni vlasnik	Grupni službenik za privatnost (Data Protection Officer)
Važi za	Ahold Delhaize operativne kompanije
Izvršni odbor vlasnik	Jan Ernst de Groot
Verzija br.	1.0
Datum stupanja na snagu	20 februar 2018. godine

1. Svrha

Poslovne strategije Kompanije Ahold Delhaize (“Kompanija”) i operativnih kompanija u okviru Grupe (OpCo’s) i funkcija¹ zavise od korišćenja podataka, što omogućava Kompaniji efikasnu interakciju sa saradnicima, kao i olakšavanje kupcima da štede novac, štede vreme i hrane se zdravije.

Poverenje je od suštinske važnosti za naše poslovanje. Mi zavisimo od poverenja naših kupaca, saradnika i prodavaca, kao i dobavljača sa kojima poslujemo. Da bismo održali to poverenje, moramo ispunjavati naše zakonske obaveze i voditi odgovarajuću brigu pri obradi njihovih podataka o ličnosti.

Dok naša poslovna strategija određuje *šta* želimo da postignemo pomoću legitimnog korišćenja podataka o ličnosti, od suštinske važnosti je imati u vidu da na poverenje kupaca, odanost saradnika i ugled naših brendova utiče to *kako* postupamo sa podacima. Ahold Delhaize vrednosti vode naše ponašanje.

NAŠE VREDNOSTI Hrabrost Mi uvodimo promene, otvorenog smo uma, hrabri smo i	Integritet Radimo pravu stvar i zaslužujemo poverenie	Timski rad Mi zajedno preuzimamo vlasništvo, saradujemo i pobeđujemo.	Briga Mi se brinemo o našim kupcima, našim kolegama i našoj zajednici.	Humor Skromni smo, stojimo čvrsto na zemlji i ne uzimamo sebe suviše ozbiljno.
---	---	---	--	--

Posebno, integritet (“Radimo pravu stvar i zaslužujemo poverenje kupaca”) i Briga (“Mi se brinemo o našim kupcima, našim kolegama i našoj zajednici”) zahtevaju da radimo ono što treba za sve naše zainteresovane strane. Mi smo posvećeni zaštiti podataka o ličnosti naših kupaca, saradnika i poslovnih partnera (lica čiji se podaci obrađuju). Ova Ahold Delhaize Globalna Politika zaštite podataka o ličnosti (“Politika”) opisuje kako operativne kompanije i funkcije u okviru Kompanije Ahold Delhaize štite podatke o ličnosti i definiše načela i upravljanje podacima o ličnosti.

U svrhu tumačenja ove Politike, “Podaci o ličnosti” odnose se na bilo koju informaciju koja se odnosi na individualno određena ili određiva fizička lica. “Obrada podataka o ličnosti” podrazumeva bilo koje radnje koje se vrše na podacima o ličnosti, kao što je prikupljanje, skladištenje, promena, pristup, korišćenje, obelodanjivanje ili davanje na raspolaganje na drugi način trećim licima, kombinovanje, blokiranje, brisanje ili uništenje.

Svrha ove Politike

Ova globalna Politika važi za sve Ahold Delhaize operativne kompanije i funkcije u okviru njih. Svaka operativna kompanija u okviru Ahold Delhaize Grupe treba da usvoji i sprovede Politiku u kontekstu zakonskog i regulatornog uređenja u kojem posluje i do mere do koje obrađuje podatke o ličnosti. Operativne kompanije i funkcije u okviru njih mogu sprovoditi sopstvene politike zaštite radi postupanja u skladu sa zakonom i ispunjavanja potreba u pogledu poslovanja. Na tom nivou, važiće politika koja je specifična za brendove ili funkcije.

Svrha ove Politike je obezbeđivanje usklađenosti sa zakonima i propisima o zaštiti podataka o ličnosti svuda gde posluje Kompanija ili gde postoje i posluju njene operativne kompanije. Ova Politika će se ažurirati po potrebi

¹ U ovoj Politici, izraz “operativne kompanije i funkcije” obuhvata operativne kompanije koje posluju u okviru Ahold Delhaize Grupe, sve službe za podršku, kao što su Služba globalne podrške (GSO), kao i službe podrške povezanih društava (operativnih kompanija u okviru AD Grupe) koje kontrolišu obradu ličnih podataka. Bilo koje pozivanje na ovu Politiku kod Kompanije Ahold Delhaize ili “Kompanije” obuhvata Ahold Delhaize i sve operativne kompanije i funkcije u okviru Ahold Delhaize Grupe.

2. Načela zaštite podataka o ličnosti

Kompanija Ahold Delhaize prepoznaje da postojanje odgovarajućih smernica za korišćenje podataka o ličnosti radi postizanja poslovnih ciljeva, jeste preduslov za korišćenje takvih podataka. Sledećim načelima je određeno kako Ahold Delhaize i operativne kompanije u okviru Grupe upravljaju podacima o ličnosti kupaca, saradnika, poslovnih partnera i pružalaca usluga:

1. **Naše operativne kompanije su posvećene zaštiti podataka o ličnosti** svojih kupaca, saradnika, poslovnih partnera i pružalaca usluga.
2. **Naše operativne kompanije obrađuju i održavaju podatke o ličnosti isključivo u legitimne poslovne svrhe i transparentne su** u smislu toga kada i kako prikupljaju, koriste ili dele podatke o ličnosti.
3. **Naše operativne kompanije obaveštavaju kupce u razumnoj meri o zaštiti njihovih podataka o ličnosti i kontroli nad njihovim podacima.**
4. Pri postizanju svojih poslovnih ciljeva, **naše operativne kompanije teže da koriste podatke o kupcima za dobrobit kupaca.**
5. Naše operativne kompanije su posvećene tome **da postupaju u skladu sa zakonskim i regulatornim obavezama** gde god da poslujemo.

Na osnovu ovih načela, Ahold Delhaize i operativne kompanije i funkcije koje posluju u okviru Grupe posvećene su sledećem:

PRIKUPLJANJE I OBRADA

Ahold Delhaize i njegove operativne kompanije i funkcije pribavljaju podatke o ličnosti na zakonit i etički način, po potrebi, uz saglasnost lica čiji se podaci obrađuju. Podaci o ličnosti obrađuju se u skladu sa važećim zakonskim zahtevima. Prikupljanje podataka o ličnosti je ograničeno na ono što je neophodno u svrhe koje odrede Ahold Delhaize ili operativne kompanije ili funkcije u obaveštenju upućenom licima čiji se podaci obrađuju ili u komunikaciji sa njima, kako je opisano dole.

OBAVEŠTAVANJE

Ahold Delhaize, odnosno operativne kompanije i funkcije, kada se to zahteva po važećem zakonu, ili kada Kompanija to smatra adekvatnim, dostaviće licima čiji se podaci obrađuju relevantne informacije u pogledu obrade njihovih podataka o ličnosti. Ove informacije obuhvataju, između ostalog, identitet Kontrolora zaštite podataka², svrhe i pravni osnov za prikupljanje podataka o ličnosti. Kada se to bazira na legitimnom poslovnom interesu, taj interes će se i obrazložiti. Ovo obaveštenje će biti sačinjeno jasno i biće jednostavno formulisano u trenutku ili pre prikupljanja podataka o ličnosti. Radi transparentnosti, svaki brend će dostaviti ove informacije kupcima u obaveštenju koje je dostupno javnosti na veb sajtu i mobilnim aplikacijama operativne kompanije ili funkcije i preko drugih kanala kada je to adekvatno. Obaveštenje za saradnike biće dostupno na intranetu operativne kompanije ili funkcije i/ili drugim internim kanalima, kao što su politike ljudskih resursa i drugi adekvatni izvori.

IZBOR I SAGLASNOST

Ahold Delhaize i operativne kompanije i funkcije, kada se to zahteva po važećim zakonima, obezbediće saglasnost lica čiji se podaci obrađuju pre prikupljanja ili obrade podataka o ličnosti, i ponudiće, kada je to primenljivo, licima čiji se podaci obrađuju mogućnost da izaberu (izuzmu) da li se njihovi podaci o ličnosti mogu obelodaniti trećem licu ili koristiti u bilo koje druge svrhe pored svrhe zbog koje su prvobitno

²Kontrolor zaštite podataka znači subjekat koji određuje svrhe i sredstva za obradu podataka o ličnosti.

prikupljeni ili naknadno autorizovani od strane lica čiji se podaci obrađuju.

KORIŠĆENJE I ČUVANJE

Ahold Delhaize i operativne kompanije i funkcije će obrađivati i obelodanjivati podatke o ličnosti isključivo u poslovne svrhe i u skladu sa vrednostima Kompanije Ahold Delhaize, a u pogledu privatnosti lica čiji se podaci obrađuju i zaštite podataka o ličnosti, kao i u skladu sa važećim zakonom. Ahold Delhaize i operativne kompanije i funkcije koristiće podatke o ličnosti isključivo u određene svrhe, podaci o ličnosti se neće čuvati duže nego što je neophodno za ispunjenje navedene svrhe, i njima će se raspolagati na način koji sprečava gubitak, krađu, zloupotrebu ili neovlašćen pristup.

MERE ZAŠTITE PRI ČUVANJU PODATAKA O LIČNOSTI

Ahold Delhaize i operativne kompanije i funkcije utvrdiće mere za razumnu i adekvatnu zaštitu podataka o ličnosti protiv neovlašćenog korišćenja, obelodanjivanja, uništenja, kao i promene u skladu sa rizicima koji postoje pri obradi podataka.

OBRADA OSETLJIVIH INFORMACIJA

Ahold Delhaize i operativne kompanije i funkcije usvojiće dodatne mere za određene vrste podataka o ličnosti (npr. osetljive informacije) ili one podatke koji inače zahtevaju dodatnu zaštitu. Pored toga, Ahold Delhaize i operativne kompanije i funkcije mogu usvojiti dodatne mere za izlaženje u susret lokalnom običaju ili socijalnom očekivanju kada je u pitanju obrada osetljivih informacija.

INTEGRITET PODATAKA

Ahold Delhaize i operativne kompanije i funkcije primeniće razumne mere da obezbedi da podaci o ličnosti koje drže i obrađuje budu tačni i potpuni kada je(su) u pitanju svrha(e) za koju(e) se podaci o ličnosti koriste. Ahold Delhaize i operativne kompanije i funkcije koristiće samo podatke o ličnosti za koje smatraju da su adekvatni i relevantni za svrhe za koje se koriste.

PRISTUP

Na zahtev ili tamo gde je to potrebno ili je inače primereno, Ahold Delhaize i operativne kompanije i funkcije uložiće napore da omoguće u razumnoj meri licima čiji se podaci obrađuju pristup podacima o ličnosti koje drže o njima. Međutim, takav pristup može biti uskraćen od strane Kompanije Ahold Delhaize ili jedne od operativnih kompanija i funkcija, npr. gde bi takav pristup mogao potencijalno povrediti prava i slobode drugih, ili potencijalno obelodaniti informacije koje se tiču bilo koje tekuće istrage. Pored toga, Ahold Delhaize i operativne kompanije i funkcije će uložiti napore za preduzimanje razumnih koraka da se licima čiji se podaci obrađuju dopusti da isprave, promene ili izbrišu netačne ili nepotpune informacije o njima.

OBELODANJIVANJE TREĆIM LICIMA

Ahold Delhaize i operativne kompanije i funkcije će obelodaniti podatke o ličnosti trećim licima samo u zakonske i poslovne svrhe i samo kada Ahold Delhaize ili operativne kompanije i funkcije dobiju garancije da će se podaci o ličnosti adekvatno obrađivati i štiti i biti u skladu sa važećim zakonima i propisima.

PRENOS PODATAKA O LIČNOSTI NA MEĐUNARODNOM NIVOU

Ahold Delhaize i operativne kompanije i funkcije vršiće prenos podataka o ličnosti ili omogućiti pristup subjektima u drugim zemljama isključivo u zakonske i poslovne svrhe. Ahold Delhaize i njegovi brendovi i funkcije rutinski će preispitivati lokalne zakone, propise i politiku u cilju obrade i zaštite podataka o ličnosti

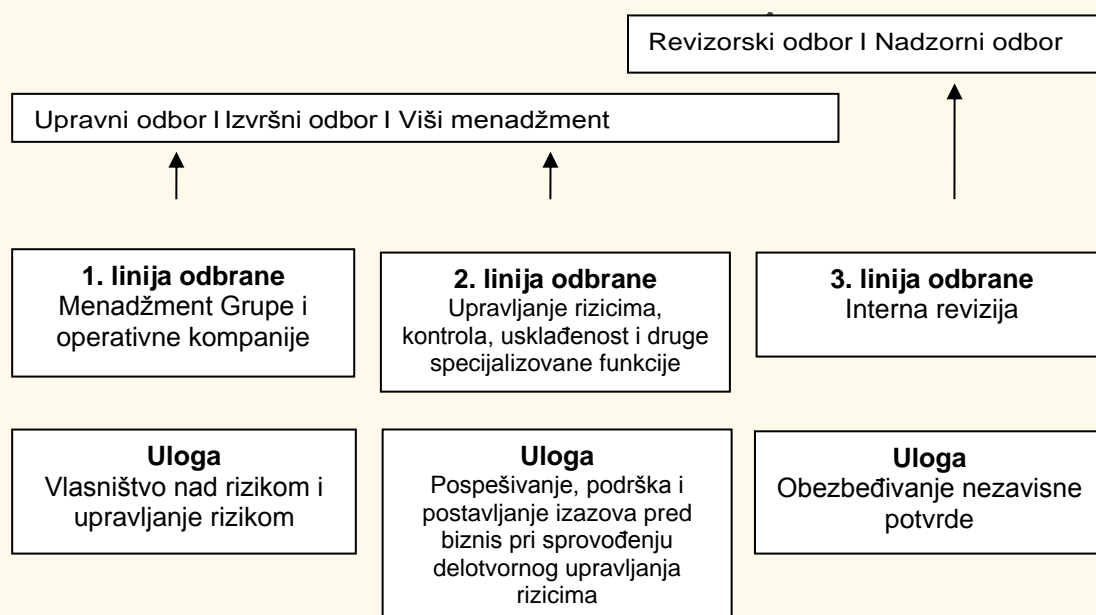
da bi Kompanija obezbedila da njene obaveze i obaveze primalaca u drugim zemljama budu ispunjene u smislu obrade i zaštite podataka o ličnosti.

PRAĆENJE I SPROVOĐENJE

Ahold Delhaize i operativne kompanije i funkcije će obezbediti da saradnici koji obrađuju ili imaju pristup podacima o ličnosti budu svesni i postupaju u skladu sa sadržajem ove Politike i adekvatno će informisati i obučiti svoje osoblje kada je u pitanju ova Politika. Rezultat nepostupanja u skladu sa ovom Politikom može biti preduzimanje disciplinskih mera, pa i prestanak radnog odnosa.

3. Upravljanje zaštitom podataka

Ahold Delhaize je usvojio tri linije odbrane za dodeljivanje uloga i odgovornosti za upravljanje rizicima.



Vidi Dodatak A za dodatne informacije u pogledu upravljanja.

*Odnos prema **bezbednosti podataka**³ u Kompaniji Ahold Delhaize*

Važan element zaštite podataka o ličnosti je bezbednost takvih podataka u svim fazama obrade, uključujući pri mirovanju ili prenosu preko naše sopstvene mreže ili pri prenosu trećim licima. Načela bezbednosti informacija (BI) opisana su u Politici bezbednosti informacija. Bezbednost informacija i zaštita podataka imaju komplementarne ciljeve koji se posebno preklapaju povodom pitanja kao što su odziv na bezbednosni incident, kontrole za ublažavanje rizika pri zaštiti podataka, kao i stvaranje adekvatnog nivoa svesti u pogledu zaštite podataka.

4. Dodatne informacije

Za dodatne informacije u pogledu zaštite podataka u Kompaniji Ahold Delhaize ili operativne kompanije i funkcije, možete kontaktirati:

dataprotection@aholddelhaize.com i/ili privacy@delhaize.rs

Ova Politika će biti dostupna na Ahold Delhaize intranetu i biće dostupna u razumnoj meri i na internom i eksternom nivou. Korporativni službenik za čuvanje privatnosti (DPO) podataka preispitaće Politiku bar jednom godišnje i predložiti bilo kakve neophodne revizije Ahold Delhaize GRC Odboru (upravljanje, rizici i usklađenost) i/ili Ahold Delhaize Izvršnom odboru.

³ Savet za bezbednost informacija na globalnom nivou (GISC) odgovoran je za bezbednost podataka u Kompaniji Ahold Delhaize.

Dodatak A – Upravljanje i odgovornost

Ahold Delhaize je usvojio model tri linije odbrane za dodeljivanje uloga i odgovornosti za upravljanje rizicima. Utvrđene su sledeće ključne uloge koje važe u pogledu zaštite podataka kada su u pitanju aktivnosti i operacije koje se ne vrše u SAD od strane Kompanije Ahold Delhaize i njenih brendova.

1. linija odbrane u brendovima i funkcijama

Menadžment svakog brendova (Op-Co) i funkcije odgovara za sledeće:

- Raspoloživost adekvatnih resursa i budžeta za podršku zaštiti podataka u okviru i od strane brendova i funkcija.
- Podrška omogućavanju primene Globalne Politike zaštite podataka o ličnosti u okviru svih procesa gde se podaci o ličnosti prikupljaju i obrađuju.
- Odgovornost za upravljanje ključnim rizicima zaštite podataka i kada je reč o pitanjima postupanja u skladu sa zahtevima zaštite podataka u okviru svih procesa u brendovima i funkcijama.

Vlasnici procesa

Vlasnici procesa su odgovorne poslovne funkcije (funkcionalne oblasti) gde se podaci o ličnosti prikupljaju i obrađuju, kao što su ljudski resursi, digitalni marketing, loyalty, onlajn kupovina, marketing i indirektna nabavka (NFR).

Vlasnik procesa brenda ili funkcije odgovoran je za sledeće:

- Postupanje u skladu sa relevantnim procesima određenim u procedurama zaštite podataka.
- Održavanje kvaliteta, tačnost, dostupnost (i obezbeđivanje prava lica čiji se podaci obrađuju) podataka i praćenje procedura prilikom povrede zaštite podataka.
- Obezbeđivanje adekvatnog sprovođenja procesa upravljanja, sistema i alata za održavanje Politike zaštite podataka o ličnosti u okviru njihovih funkcionalnih oblasti (npr. vođenje evidencija i procena rizika / record keeping and assesment).
- Obezbeđivanje da se obrada podataka o ličnosti vrši u skladu sa internim i eksternim pravilima i važećim propisima o zaštiti podataka.
- Obezbeđivanje adekvatnog nivoa svesti o zaštiti podataka, u svim fazama i aktivnostima pri poslovnoj obradi podataka o ličnosti.
- Obezbeđivanje da su relevantni pojedinci u funkcionalnim oblastima adekvatno obavešteni i obučeni u pogledu rizika pri obradi podataka.
- Vršenje nadzora nad upravljanjem rizicima pri obradi podataka u okviru njihovih funkcionalnih oblasti.

Vlasnik procesa je u interakciji sa rukovodiocem za zaštitu podataka (DPL) na sledeći način:

- Konsultacije sa DPL-om u slučaju novog proizvoda ili usluge, promene u tekućem procesu ili angažovanju spoljnih saradnika kada je u pitanju obrada podataka o ličnosti.
- Dobijanje podrške od DPL-a za izvršenje procedura za zaštitu podataka, po potrebi.
- Konsultovanje DPL-a u pogledu dostupne obuke i alata za podizanje svesti o zaštiti podataka.
- Hitno obaveštavanje DPL-a u slučaju bilo kog incidenta u pogledu bezbednosti podataka koji je poznat ili na koji se sumnja, ili povrede zaštite podataka.

2. linija odbrane kada su u pitanju brendovi i funkcije

Rukovodioci zaštite podataka (DPL) u aktivnosti pružanja podrške zaštiti podataka brendova i funkcija u okviru brendova i funkcija čine sledeće:

- Pružanje podrške vlasnicima procesa pri sprovođenju Globalne Politike zaštite podataka o ličnosti (npr. vođenje evidencija i procena rizika), uključujući omogućavanje obuke o zaštiti podataka, alat za podizanje svesti (npr. privatnost na osnovu dizajna – privacy by design) i najbolje prakse.
- Redovno davanje saveta predmetnim vlasnicima procesa u pogledu rizika pri obradi podataka i pitanja radi obezbeđivanja usklađenosti.
- Koordinacija zahteva u pogledu zaštite podataka i odgovaranje na žalbe lica čiji se podaci obrađuju.
- Učestvovanje u zvaničnim službenim istragama ili ispitivanjima u pogledu obrade podataka o ličnosti od strane državnih organa.
- Učestvovanje u odzivu i rešavanju bilo kog incidenta u pogledu bezbednosti informacija koji je poznat ili na koji se sumnja, ili povrede zaštite podataka, odnosno povrede privatnosti.

- Davanje saveta i pružanje pomoći u izboru i praćenju dizajna izrađenog od trećih lica koja (za nas) obrađuju relevantne podatke o ličnosti.
- Izveštavanje menadžment brendova i funkcija u pogledu eventualnih rizika vezanih za zaštitu podataka i otvorenim pitanjima u vezi sa tim.

DPL-ovi su u interakciji sa Korporativnim službenikom za čuvanje privatnosti podataka (Corporate Privacy Officer - CPO) na sledeći način:

- Obezbeđivanje informacija za tromesečni izveštaj o progresu koji sačinjava CPO.
- Koordinacija sa CPO u slučaju sprovođenja službene istrage ili ispitivanja od strane državnih organa.
- Informisanje Službenika za čuvanje privatnosti podatka (CPO):
 - o bilo kakvim novim pravnim zahtevima koji mogu uticati na sposobnost Kompanije Ahold Delhaize ili njenih brendova i funkcija da postupaju u skladu sa ovom Politikom
 - u slučaju bilo kog incidenta u pogledu bezbednosti podataka koji je poznat ili na koji se sumnja, ili povrede zaštite podataka.
- Konsultacije sa CPO:
 - u svim slučajevima kada postoji sukob između važećeg lokalnog zakona i ove Politike
 - da bi se utvrdilo da li je potrebna dodatna procena u slučaju obrade podataka visokog rizika
 - u pogledu bilo koje nove obrade koja obuhvata prekogranični prenos podataka.

2. linija odbrane na globalnom nivou

Ahold Delhaize Izvršni odbor je odgovoran za sledeće:

- Utvrđivanje Ahold Delhaize Globalne Politike zaštite podataka o ličnosti.
- Vršenje nadzora nad delotvornošću Ahold Delhaize Globalne Politike zaštite podataka o ličnosti.
- Vršenje nadzora nad dokumentacijom, obaveštavanjem i izveštavanjem o značajnim incidentima u pogledu bezbednosti podataka ili povrede zaštite podataka.

Korporativni službenik za čuvanje privatnosti podataka (CPO) je odgovoran za sledeće:

- Koordinacija održavanja, ažuriranje i dostupnost Globalne Politike zaštite podataka o ličnosti
- Praćenje usklađenosti sa ovom Politikom vršenjem periodičnog preispitivanja i predlaganje korektivnih mera kada su u pitanju utvrđene praznine ili slabosti.
- Davanje saveta i pružanje pomoći Izvršnom odboru u pogledu upravljanja ključnim rizicima zaštite podataka.
- Vršenje nadzora nad službenim istragama ili ispitivanjima na globalnom nivou u pogledu obrade podataka o ličnosti, od strane državnog organa, i pružanje pomoći u svakoj takvoj istrazi ili ispitivanju na nivou brenda ili funkcija.
- Obaveštavanje i izveštavanje o incidentima u pogledu bezbednosti informacija i povreda zaštite podataka po proceduri za odziv na incident.
- Dostavljanje tromesečnih izveštaja o napretku Izvršnom odboru o rizicima pri zaštiti podataka, pitanjima usklađenosti i ukupnoj delotvornosti Globalne Politike zaštite podataka o ličnosti.
- Uspostavljanje i održavanje Ahold Delhaize globalne mreže privatnosti.
- Davanje saveta DPL-u o sprovođenju Globalne Politike zaštite podataka o ličnosti na lokalnom nivou.
- Preispitivanje i sprovođenje, po potrebi, zaključaka i preporuka Interne revizije u pogledu ukupnog upravljanja rizicima pri zaštiti podataka i delotvornosti Globalne Politike zaštite podataka o ličnosti.

3. linija odbrane

Treća linija odbrane jeste Ahold Delhaize Interna revizija. Odgovornost Interne revizije jeste obezbeđivanje nezavisne ocene i uvida Odboru i višem menadžmentu u pogledu delotvornosti Ahold Delhaize upravljanja rizicima pri zaštiti podataka. Interna revizija može takođe vršiti revizije na zahtev Ahold Delhaize Izvršnog odbora ili Revizorskog odbora za finansije i rizike.

Dodatak B– Ključni rizici i načela kontrole

Rizici pri zaštiti podataka obuhvataju neusklađenost za zakonskim obavezama (kao što su zakoni i propisi) ili društveni i etički standardi koji mogu dovesti u pitanje poverenje kupaca i saradnika ili koji mogu imati negativan uticaj na ugled ili finansije, uključujući novčane kazne i penale. Na osnovu načela zaštite podataka o ličnosti, utvrđeni su sledeći ključni rizici, načela kontrole i uloge pri davanju garancija o adekvatnoj obradi i zaštiti podataka.

Ciljevi privatnosti (Načela zaštite podataka o ličnosti)	Ključni rizici	Načela kontrole	Odgovornost	2. linija odbrane
Mi smo posvećeni zaštiti podataka o ličnosti naših kupaca, saradnika, poslovnih partnera i pružalaca usluga	<ol style="list-style-type: none"> Neovlašćeno korišćenje podataka o ličnosti čiji je rezultat neusklađenost sa internim i eksternim pravilima, propisima i potencijalne novčane kazne. Neostvarivanje prava i sloboda lica čiji se podaci obrađuju u pogledu obrade podataka o ličnosti, čiji je rezultat neusklađenost sa internim i eksternim pravilima, propisima i potencijalne novčane kazne. Gubitak i neovlašćeni pristup (osetljivim) podacima o ličnosti, čiji je rezultat neusklađenost sa internim i eksternim pravilima, propisima, i potencijalne novčane kazne i negativan uticaj na ugled Kompanije Ahold Delhaize. Nisu dostavljena obaveštenja o povredama podataka ili se prate u nedovoljnoj meri, a rezultat je neusklađenost sa internim i eksternim pravilima, propisima i potencijalne novčane kazne i negativan uticaj na ugled Kompanije Ahold Delhaize. Obaveze vođenja evidencija (Record keeping) i Ocene uticaja na zaštitu podataka (DPIA) ne ispunjavaju se u dovoljnoj meri, ne dokumentuju se niti prate, a rezultat je neusklađenost. Nedostatak kulture usklađenosti sa propisima o zaštiti podataka, čiji je rezultat neusklađenost. Obrađivač podataka koji rukuje Ahold Delhaize podacima o ličnosti ne postupuje u skladu sa pravilima i propisima o zaštiti podataka ili povređuje ugovorne obaveze koje proističu iz ugovora o obradi podataka. 	<p>A. Sve nove inicijative (projekti, sistemi itd.) koji se tiču obrade podataka o ličnosti, vođenja evidencija i dodatne ocene (npr. obaveze vođenja evidencija i, ako postoji visok rizik, Ocene uticaja na zaštitu podataka (DPIA), u skladu sa Globalnom Politikom zaštite podataka o ličnosti, vrše se radi davanja ocene da li su podaci o ličnosti koji se obrađuju adekvatno dokumentovani i zaštićeni. (Rizici 1, 2,3, 5)</p> <p>B. Vlasniku procesa se dodeljuje svaka obrada podataka o ličnosti. (Rizici 1, 2, 3, 5, 6)</p> <p>C. Kada se utvrdi da je neka obrada podataka o ličnosti visoko rizična (Brzim skeniranjem se utvrđuju rizici obrade) , rukovodilac zaštite podataka vrši ocenu uticaja na zaštitu podataka (DPIA) (Rizik 1, 2, 3, 5)</p> <p>D. Vrše se obrade za rešavanje pitanja prava lica čiji se podaci obrađuju, kako je određeno u GDPR - Opštoj uredbi EU o zaštiti podataka, i drugim zakonskim obavezama na lokalnom nivou. (Rizik 2,4, 5)</p> <p>E. Vrši se sistematsko ponovno ocenjivanje inventara obrade podataka o ličnosti, klasifikacija, i svojina nad podacima, da bi se obezbedilo adekvatno ispunjavanje obaveze vođenja evidencija (Rizik 1, 2, 3, 5, 6)</p> <p>F. Rizici pri zaštiti podataka utvrđuju se i njima se upravlja u svim fazama odnosa sa obrađivačima. (Rizik 7)</p> <p>H. Obrazovanje / obuka se pružaju da bi se osoblju i poslovnim korisnicima omogućile veštine potrebne za primenu načela zaštite podataka o ličnosti, da bi se obezbedilo adekvatno postupanje sa podacima o ličnosti (Rizik 6)</p> <p>I. O usklađenosti sa propisima o privatnosti, CPO izveštava rukovodioca sektora pravnih poslova (Rizik 2)</p> <p>J. Utvrđen je postupak za povrede podataka / incidente u pogledu bezbednosti (slučajno ili nezakonito uništenje, gubitak, promena, neovlašćeno obelodanjivanje, ili pristup, kada se vrši prenos, skladištenje ili obrada podataka o ličnosti), da bi se izvršilo utvrđivanje i obaveštavanje, preko procesa predviđenog za incidente BI, zainteresovanih strana, uključujući ISO, CPO, odgovarajuća regulatorna tela i pojedinačna pogođena lica čiji se podaci</p>	<p>Vlasnik procesa</p> <p>Operativna kompanija i funkcije COO Vlasnik procesa</p> <p>Vlasnik procesa</p> <p>Vlasnik procesa</p> <p>DPL</p> <p>CPO</p> <p>InfoSec</p> <p>DPL</p>	<p>Lokalni R&K</p> <p>Lokalni R&K</p> <p>Lokalni R&K</p> <p>Lokalni R&K</p> <p>Lokalni R&K</p> <p>GSO R&K</p> <p>Lokalni R&K</p>
Mi obrađujemo podatke o ličnosti isključivo u legitimne poslovne svrhe, i transparentni smo kada je u pitanju način prikupljanja, korišćenja ili deljenja podataka o ličnosti.	Ključni rizici: 1, 2, 3, 4	Načela kontrole: A,B,C,D,E,I,J	Vidi gore	Vidi gore
Mi ćemo obezbediti kupcima vršenje razumne kontrole nad njihovim podacima.	Ključni rizici: 1, 2, 3, 4, 7	Načela kontrole: A,B,C,D,E,F,I,J	Vidi gore	Vidi gore

U postizanju naših poslovnih ciljeva, naši brendovi i funkcije teže da koriste podatke kupaca za dobrobit kupaca	Ključni rizici: 1,2	Načela kontrole: A,B,C,D,E,I	Vidi gore	Vidi gore
Mi smo posvećeni postupanju u skladu sa zakonskim i regulatornim obavezama gde god da poslujemo	Ključni rizici: 1, 2, 3, 4,5,6, 7	Načela kontrole: A-J	Vidi gore	Vidi gore



Koninklijke Ahold Delhaize N.V. Provincialeweg 11, 1506
 MA Zaandam
 P.O. Box 3000, 1500 HA Zaandam
 The Netherlands

Delhaize Serbia DOO Beograd

OBAVEŠTENJE O PRIVATNOSTI

Društvo Delhaize Serbia DOO Beograd („Delhaize“ ili „DS“) je sačinilo ovo obaveštenje o privatnosti s ciljem da objasni na koji način prikupljamo i koristimo podatke o ličnosti naših kupaca i/ili naših poslovnih partnera („Lica“). Preporučujemo da pažljivo pročitate ovo obaveštenje da biste saznali kako mi koristimo vaše lične podatke. Ukoliko imate bilo kakva pitanja nakon što ste obaveštenje pročitali, molimo vas da nas kontaktirate na: privacy@delhaize.rs

Ovo obaveštenje će se povremeno ažurirati. Ova verzija je objavljena na dan 22.05.2018.

Pregled

Ovo obaveštenje o privatnosti daje odgovore na sledeća pitanja:

1. Da li se ovo obaveštenje o privatnosti odnosi na vas?
2. Koju vrstu podataka o ličnosti koristimo?
3. U koje svrhe koristimo vaše lične podatke?
4. Ko ima pristup vašim ličnim podacima?
5. Koliko dugo čuvamo vaše lične podatke?
6. Koje mere preduzimamo da zaštitimo vaše lične podatke?
7. Gde čuvamo vaše lične podatke?
8. Koja su vaša prava kada su u pitanju vaši lični podaci?
9. Šta ukoliko imam neka druga pitanja?

Pitanja i odgovori

1. Da li se ovo obaveštenje o privatnosti odnosi na vas?

Ovo obaveštenje o privatnosti se odnosi na vas ukoliko ste kupac Delhaize Serbia ili ostvarujete poslovnu saradnju sa Delhaize Serbia, a u tom svojstvu ste sa nama podelili neki podatak o ličnosti koji se na vas odnosi.

Ukoliko ste kupac ili poslovni partner jednog od lokalnih brendova, odnosno operativnih kompanija u Evropskoj uniji (kao što su Albert Heijn, Alfa Beta ili Delhaize Le Lion, ili drugi), molimo vas da za dodatne informacije o načinu na koji vaš poslodavac obrađuje vaše lične podatke konsultujete obaveštenje o privatnosti koje se odnosi na te kompanije.

2. Koju vrstu podataka o ličnosti koristimo?

Vaši lični podaci koje prikupljamo su:

- Lični podaci za kontakt kao što su vaše ime, adresa, elektronska pošta i broj telefona.
- Podaci o poslovnim kontaktima kao što su adrese privrednih subjekata, poslovne elektronske adrese i broj telefona.
- Lični podaci kao što su pol, datum rođenja i jedinstveni matični broj građana, preuzimanje i kopiranje vaših ličnih dokumenata (ne za sva lica, i ne sve navedene podatke obavezno).
- Podaci o ugovoru kao što je sadržaj ugovora o poslovnoj saradnji ili drugog ugovora koji smo s vama zaključili.
- Informacije o plaćanju kao što su broj bankovnog računa i zahtevi za naknadu troškova i plaćanja i sl. radi izvršavanja ugovora.
- Detalji o funkciji koju obavljate kao što su radno mesto, sektor, sedište i nadležnosti (ukoliko se pojavljujete u funkciji lica ovlašćenog za potpisivanje ugovora ili njegovo izvršavanje).

Mi ćemo vršiti obradu određenih podataka o ličnosti za koje se smatra da su osetljive prirode, iz razloga koji se strogo odnose na pravilno izvršavanje obaveza koje imamo na način i u meri u kojoj to propisuje važeći zakon. Vršićemo obradu sledećih osetljivih podataka o ličnosti:

- Podaci o vašem zdravstvenom stanju, gde spada evidencija o vašem odsustvovanju iz zdravstvenih razloga, medicinska dokumentacija, lekarski nalazi, fotografije, video zapis i slično, radi obrade eventualnih zahteva za naknadu štete koja se desila u našem prodajnom objektu. Mi nećemo evidentirati vaše podatke iz dijagnostike niti informacije iz vašeg zdravstvenog kartona, osim kada je to izričito neophodno. Takođe moguće je da će ovi podaci biti prosleđeni našoj osiguravajućoj kući Generali ADO („procesor“) radi postupanja po vašem zahtevu.

Za dobijanje detaljnih informacija o obradi vaših podataka od strane procesora, molimo vas da se obratite njima direktno. U slučaju da protiv nas pokrenete sudski postupak, predmetni podaci mogu biti dostavljeni na uvid nadležnom sudu u toku postupka.

Lične podatke opisane u prethodnom tekstu je potrebno da prikupimo da bismo ispunili svoju obavezu koju prema važećem ugovoru imamo prema vama, ili zato što to nalažu zakonski propisi.

3. U koje svrhe DS koristi vaše lične podatke?

Obradu vaših podataka ćemo vršiti za sledeće svrhe:

I. Za pružanje usluga ili izvršavanje zahteva:

- Isporuka robe koju ste kupili od nas putem Maxi on line. Potrebno je da imamo vaše kontakt podatke kako bismo vam isporučili kupljenu robu na željenu adresu.
- Rešavanje reklamacija, sugestija, primedbi. Zadovoljstvo i poverenje naših kupaca nam je važno, Ukoliko imate reklamaciju na naš proizvod ili uslugu, ili ste nam uputili sugestiju ili primedbu, nastojimo da je rešimo na odgovoran način u skladu sa zakonom. Kako bismo imali dovoljno informacija da sprovedemo ovaj postupak i donesemo pravu odluku, kao i da vam dostavimo povratnu informaciju o tome, potrebno je da prikupljamo određene podatke o vama. Takođe, ukoliko želite da vratite određeni proizvod i dobijete povraćaj novca, u određenim situacijama biće neophodno da se popuni propisani formular, tzv. NI obrazac, u koji se unosi i vaš matični broj, jer tako važeći propisi nalažu.
- Rešavanje zahteva za naknadu štete. Mi vršimo obradu vaših ličnih podataka da bismo postupali po zahtevima za naknadu štete koje ste nam uputili. Kako bismo bili u mogućnosti da donesemo ispravnu odluku, ponekad će biti potrebno da od vas prikupljamo i osetljive podatke, kako je opisano u odeljku 2.
- Učešće u nagradnim igrama ili nagradnim konkursima. Kako biste se prijavili za učešće u nagradnim igrama ili nagradnim konkursima u organizaciji DS nekad je neophodno da nam date svoje privatne podatke. Ukoliko ste dobitnik nagrade iz nagradne igre, od vas možemo tražiti eventualne dodatne podatke, jer nas važeći propisi na to obavezuju.
- Obaveštavanje o ponudama. Ukoliko ste se prijavili na naš newsletter ili ste na drugi način izabrali opciju da povremeno dobijate obaveštenja o akcijama i drugim pogodnostima, odnosno događajima u organizaciji DS, tom prilikom ste sa nama podelili neke vaše podatke koje možemo koristiti za slanje ovih obaveštenja, dok vi to želite.
- Ugovaranje. Da bismo zaključili ugovor sa vama ponekad je neophodno da proverimo da li je lice s kojim stupamo u ugovorni odnos za to i ovlašćeno. Isti je slučaj i sa izvršavanjem pojedinih ugovornih odredbi od strane lica koja su za to određena, odnosno navedena u samom ugovoru. Ponekad je potrebno da proverimo identitet ovih lica kako bismo bili sigurni da postupamo na ispravan način.

Ove aktivnosti preduzimamo za potrebe postupanja po osnovu ugovora koje sklapamo sa vama, ili da bismo ispunili zakonske obaveze.

II. Komunikacija, Informacione tehnologije i sredstva

- Zdravlje i bezbednost . Želimo da naši kupci i poslovni partneri budu zdravi i bezbedni. Iz tog razloga preduzimamo mere bezbednosti, kao što su CCTV kamere i imamo pristup bezbednosnim podacima o našim kancelarijskim prostorijama da bismo bili sigurni da su naši saradnici, kupci, posetioci i imovina zaštićeni.

Navedene aktivnosti preduzimamo imajući u vidu da na to imamo zakonski opravdan interes, ili da bismo ispunili zakonske obaveze.

III. Rizik i poštovanje propisa

- Poštovanje zakona. Može se ukazati potreba da obrađujemo vaše lične podatke da bismo postupili u skladu sa zakonom ili sudskim nalogom.
- Osiguranje od rizika i odgovornosti. Mi primenjujemo osiguranje za brojne rizike koji se mogu dogoditi u našoj delatnosti, kao što su osiguranje od odgovornost za štete koju pretrpe treća lica. U U zavisnosti od vrste osiguranja, moguće je da budemo primorani da vršimo obradu vaših ličnih podataka, npr. obradu odštetnog zahteva i da vaše podatke učinimo dostupnim osiguravajućoj kompaniji s kojom imamo zaključen ugovor.
- Rešavanje sporova i istraga neispravnog postupanja. Može se dogoditi da vršimo obradu vaših ličnih podataka za potrebe rešavanja sporova, žalbi ili zakonskih postupaka ili ako sumnjamo da je došlo do neispravnog postupanja koje zahteva dodatno ispitivanje.

- Bezbednost. Prilikom posete naših poslovnih prostorija potrebno je da utvrdimo identitet lica koja nas posećuju. U tu svrhu možemo vas zamoliti da nam date na uvid neki lični dokument. Evidencija koju vodimo se čuva na bezbedan način i po isteku određenih rokova briše.

Navedene aktivnosti preduzimamo imajući u vidu da za to imamo zakonski opravdan interes, ili da bismo ispunili zakonske obaveze.

4. Ko ima pristup vašim ličnim podacima?

Vaše lične podatke dostavljamo sledećim licima:

- Trećim licima koji nastupaju u naše ime (obrađivačima, odnosno procesorima). U ovim slučajevima, takva treća lica mogu da koriste vaše lične podatke isključivo za potrebe koje su gore navedene i isključivo u skladu sa našim instrukcijama.
- Saradnici u sektorima koji se bave gore navedenim uslugama mogu imati pristup vašim ličnim podacima, ali samo kada je to strogo neophodno da bi obavili svoje radne zadatke. U tom slučaju, pristup će se odobriti isključivo kada je to neophodno za gore navedene svrhe i samo ako je saradnik obavezan da čuva poverljivost informacija.
- Osiguravajuća društva koja pružaju usluge društvu Delhaize i saradnicima.
- Treća lica koja su odgovorna za čuvanje vaših ličnih podataka, nezavisno od DS. Takva treća lica mogu biti nezavisni revizori angažovani spolja, računovođe, advokati ili poreski savetnici. U tom slučaju, vaši lični podaci će biti zaštićeni u skladu sa politikom zaštite podataka tog lica.
- Ukoliko to bude zahtevao zakon ili sudski nalog, na primer, organi za sprovođenje zakona ili druge državne službe.

5. Koliko dugo čuvamo vaše lične podatke?

Vaše lične podatke zadržavamo određeno vreme, a kada više nisu potrebni za svrhu obrade, mi ih bršemo, ili onemogućavamo pristup – postaju anonimni. Kriterijumi za određivanje vremena tokom koga čuvamo ove podatke su:

- Dužina trajanja vašeg ugovornog odnosa.
- Sve dok imamo uspostavljene odnose sa vama.
- Prema zakonskim uslovima koji se na nas primenjuju.
- Prema preporukama, imajući u vidu našu zakonsku poziciju (kao što su slučaj nastanka zastarelosti, građanska parnica ili istraga koju vrši zakonodavac).

6. Koje mere preduzimamo da zaštitimo vaše lične podatke?

Preduzeli smo odgovarajuće tehničke i organizacione mere da zaštitimo vaše lične podatke od nenamerne ili nezakonite obrade, tako što smo obezbedili:

- da vaši lični podaci budu zaštićeni od neovlašćenog pristupa ili unošenja izmena;
- da se sačuva poverljivost vaših ličnih podataka;
- čuvanje raspoloživosti vaših ličnih podataka;
- dobavljači dobijaju instrukcije o tome kako da čuvaju vaše lične podatke;
- zaposleni prolaze obuku o tome kako da bezbedno čuvaju vaše lične podatke; i
- stvarno kršenje ili sumnja da je došlo do kršenja bezbednosti podataka se prijavljuje u skladu sa važećim zakonom.

7. Gde čuvamo vaše lične podatke?

Delhaize Serbia DOO je kompanija koja je registrovana i posluje u Srbiji, ali je deo Ahold Delhaize Grupe, čija matična kompanija ima sedište u Holandiji. Vaši lični podaci se mogu čuvati i obrađivati u bilo kojoj zemlji gde imamo svoje operativne kompanije, ili gde smo angažovali pružaoce usluga. U nekim slučajevima, vaši lični podaci mogu biti preneti u zemlju van Evropske ekonomske zone („EEA”).

Evropska komisija je prihvatila da neke zemlje van EEA pružaju adekvatan nivo zaštite podataka, u skladu sa standardima EEA (kompletan spisak ovih zemalja možete naći na linku ovde.) Za transfere iz EEA u zemlje za koje Evropska komisija ne smatra da pružaju adekvatan nivo zaštite, uveli smo odgovarajuće mere, kao što su:

- ugovorne mere (Standardne odredbe ugovora) da bi se zaštitili vaši lični podaci. Šablon koji sadrži ove standardne odredbe ugovora izdaje Evropska komisija i on se može naći ovde. Druga mogućnost je da kontaktirate privacy@delhaize.rs sa zahtevom da vam dostave primerak ovih Standardnih odredaba ugovora; ili
- EU-SAD Program za zaštitu privatnosti, koji obezbeđuje da lice koje radi u SAD štiti vaše podatke u skladu sa načelima dogovorenim sa vladom SAD i Evropskom komisijom. Možete posetiti veb sajt za zaštitu privatnosti

Privacy Shield na: <https://www.privacyshield.gov/list>. Druga mogućnost je da kontaktirate privacy@aholddelhaize.com sa zahtevom da vam dostave primerak važeće potvrde EU-SAD: Privacy Shield.

8. Kakve zahteve možete da uložite kada su u pitanju vaši lični podaci?

Možete da tražite pristup, ispravku, brisanje ili ograničavanje ličnih podataka koje ste nam prethodno dostavili. Takođe možete uložiti prigovor na naše korišćenje vaših ličnih podataka, ili, kada vršimo obradu ličnih podataka na osnovu saglasnosti, da povučete svoju saglasnost. Pored toga, možete zahtevati da primite elektronski primerak svojih ličnih podataka za potrebe prenosa drugom društvu (prenosivost podataka). U nastavku dajemo objašnjenje za svaki od ovih zahteva. U svakom od ovih slučajeva vas molimo da pošaljete zahtev elektronskom poštom na individualnaprava.mkt@delhaize.rs ako želite da iskoristite neko od svojih prava, ili na privacy@delhaize.rs ukoliko imate dodatna pitanja u vezi sa privatnošću. Na vaš zahtev ćemo odgovoriti u skladu sa važećim zakonom.

Pristup

Imate pravo da zahtevate pristup svojim ličnim podacima koje čuvamo o vama i da saznate detalje o tome koje podatke prikupljamo i za koje ih svrhe koristimo.

Ispravka

Mi preduzimamo primerene mere da obezbedimo da informacije koje o vama čuvamo budu tačne i kompletne. Međutim, ako ne verujete da je tako, možete da zatražite da se one ažuriraju ili izmene.

Brisanje

U nekim slučajevima, imate pravo da tražite da se vaši lični podaci izbrišu, kao na primer, kada ne postoji više prvobitna potreba da se čuvaju vaši lični podaci koje smo prikupili ili kada povlačite svoju saglasnost. Međutim, to se mora uskladiti sa drugim činionicima. Na primer, možda nećemo moći da ispunimo vaš zahtev zbog određenih zakonskih ili regulatornih obaveza.

Ograničavanje vršenja obrade

U nekim slučajevima, imate pravo da tražite da se privremeno prekine sa korišćenjem vaših ličnih podataka, na primer, kada smatrate da su vaši lični podaci koje čuvamo netačni ili kada mislite da više nije potrebno da ih čuvamo.

Prenosivost podataka

U nekim slučajevima, imate pravo da tražite da izvršimo prenos vaših ličnih podataka koje ste nam dostavili, bilo vama bilo trećem licu po vašem izboru.

Prigovor

Imate pravo da uložite prigovor na obradu koju vršimo po osnovu našeg zakonskog interesa. Osim ako za obradu podataka postoji izričit zakonski osnov, mi ćemo prestati sa obradom ličnih podataka na osnovu prigovora koji ste uložili. Međutim, molimo vas da imate u vidu da možda nećemo biti u mogućnosti da pružimo određene usluge ili pogodnosti ako ne budemo mogli da za te svrhe vršimo obradu neophodnih ličnih podataka.

Povlačenje saglasnosti

Može se dogoditi da u određenim slučajevima od vas tražimo saglasnost za obradu vaših ličnih podataka. U tom slučaju, imate pravo da u bilo kom trenutku povučete svoju saglasnost.

9. Šta ukoliko imam neka druga pitanja?

Ukoliko želite da kontaktirate DS u vezi sa obradom vaših ličnih podataka, molimo vas da pošaljete zahtev na privacy@delhaize.rs. Takođe na ovu elektronsku adresu možete uputiti i pitanja koja su navedena u gornjem odeljku 8. Druga mogućnost na koju imate pravo je da pritužbu prosledite organu zaduženom za zaštitu podataka u svojoj zemlji ili regionu, ili u slučaju tvrdnje da je došlo do kršenja važećeg zakona o zaštiti podataka. U našoj zemlji to je Poverenik za zaštitu podataka o ličnosti.