

# PROFILISANJE I AUTOMATIZOVANO DONOŠENJE ODLU- KA OD OSIGURAVAJUĆEG DRUŠTVA U SVETLU ZAŠTITE PODATAKA O LIČNOSTI\*\*\*

## Apstrakt

*Osiguravajuća društva svakodnevno u svom redovnom poslovanju dolaze u dodir sa velikim brojem podataka o ličnosti, profilišu korisnike i odluke često donose na automatizovan način. Profilisanje se koristi u industriji osiguranja kao sredstvo za preduzimanje radnji kao što su određivanje premija, otkrivanje mogućih prevara i planiranje marketinških kampanja. Donošenje Opšte uredbe o zaštiti podataka o ličnosti i, po ugledu na nju, srpskog Zakona o zaštiti podataka o ličnosti ima veliki uticaj na poslovanje osiguravajućih društava jer uvode obavezno obaveštavanje prilikom prikupljanja podataka od lica na koje se podaci odnose. Naime, tim aktima je uvedena obaveza obaveštavanja lica od koga se podaci prikupljaju o tome da će se odluke donositi automatizovano i o sadržini logike koja se koristi prilikom automatizovanog donošenja odluka i značaju predviđenih posledica takve obrade.*

*Autorke u radu nastoje da obrade uticaj Opšte uredbe o zaštiti podataka o ličnosti, a pre svega člana 22. na profilisanje i automatizovano donošenje odluka od osiguravajućih društava, imajući u vidu da to predstavlja redovnu aktivnost u njihovom poslovanju. Tim članom je predviđena mogućnost da se na lica na koje se podaci odnose ne primenjuje odluka zasnovana isključivo na automatskoj obradi, uključujući i profilisanje, koja proizvodi pravne efekte koji se na njega odnose ili na sličan način značajno utiču na njega. Iz tih razloga će u radu biti analiziran uticaj te odredbe na redovno poslovanje osiguravajućih društava.*

**Ključne reči:** GDPR, podatak o ličnosti, profilisanje, automatizovano donošenje odluka, transparentnost.

## 1. Uvod

Donošenje i početak primene Opšte uredbe o zaštiti podataka o ličnosti (GDPR) u Evropskoj uniji, a samim tim i novog Zakona o zaštiti podataka o ličnosti

\* Istraživač saradnik u Institutu za uporedno pravo, Beograd, [j.rajic@iup.rs](mailto:j.rajic@iup.rs)

\*\* Istraživač saradnik u Institutu za uporedno pravo, Beograd, [i.tosic@iup.rs](mailto:i.tosic@iup.rs)

\*\*\* Rad je nastao kao rezultat naučnoistraživačkog rada Instituta za uporedno pravo koji finansira Ministarstvo nauke, tehnološkog razvoja i inovacija Republike Srbije prema Ugovoru o realizaciji i finansiranju naučnoistraživačkog rada NIO u 2023. godini (evidencioni broj: 451-03-47/2023-01/200049 od 3. 2. 2023).

(ZZPL) u Srbiji izazvali su velike promene u poslovanju osiguravajućih društava.<sup>1</sup> Imajući u vidu prirodu njihovog posla, dovedeni su u pitanje njihovo dosadašnje celokupno poslovanje i način rada, pre svega iz razloga što svaki podatak koji osiguravajuća društva prikupljaju o korisnicima usluga osiguranja predstavlja podatak o ličnosti, prema kome se sačinjava ugovor o osiguranju.<sup>2</sup> Zbog toga je sektor osiguranja posebno izložen rizicima koji se analiziraju u GDPR.<sup>3</sup> Osiguravajuća društva svakodnevno prikupljaju, obrađuju i čuvaju lične podatke (i osetljive podatke) dobijene u radu sa klijentima. Osim toga, te podatke razmenjuju i u poslovanju sa partnerima (bolnicama, kompanijama za upravljanje potraživanjima, firmama za otkrivanje 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.<sup>4</sup>

Regulatorne promene koje donosi GDPR odnose se na promenu tradicionalnih bezbednosnih pristupa, ali i na uvođenje novih poslovnih pravila i unapređene bezbednosne strategije. Značaj te reforme proizlazi upravo iz njenog cilja da se determinišu granice i maksimalno zaštititi protok podataka s naglaskom na obradu ličnih podataka i zaštitu privatnosti.<sup>5</sup> Imajući u vidu da prilikom obavljanja delatnosti osiguravajuća društva svakodnevno prikupljaju veliki broj ličnih podataka, implementacija novih odredaba je bila poseban izazov za ta društva.

Profilsanje i automatizovano donošenje odluka koriste se u sve većem broju sektora, i privatnih i javnih. Bankarstvo i finansije, zdravstvo, osiguranje, marketing i oglašavanje samo su neki od sektora u kojima se profilsanje redovno sprovodi kako bi se olakšalo donošenje odluka.<sup>6</sup> Napredak u tehnologiji, mogućnost analize velikih podataka i razvoj veštačke inteligencije<sup>7</sup> olakšali su kreiranje profila i donošenje automatizovanih odluka sa potencijalom da značajno utiču na prava i slobode pojedinca.<sup>8</sup>

Profilsanje i automatizovano donošenje odluka olakšava poslovanje i omogućava kompanijama da ostvare dva cilja: povećanu efikasnost i uštedu resursa.

<sup>1</sup> Više o GDPR vid. u S. Andonović, D. Prlja, *Osnovi prava zaštite podataka o ličnosti*, Institut za uporedno pravo, Beograd 2020.

<sup>2</sup> Više u I. Tošić, O. 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), 2020, 93–103.

<sup>3</sup> D. Bara, Utjecaj GDPR „Uredbe na poslovanje osiguravajućih društava”, u: *Zbornik radova s međunarodne znanstveno-stručne konferencije – Hrvatski dani osiguranja* (ur. Marijan Ćurković, Jakša Krišto, Damir Zorić), 2017, 23–48.

<sup>4</sup> X. Liapakis, „A GDPR Implementation Guide for the Insurance Industry”, *International Journal of Reliable and Quality E-Healthcare* 7(4)/2018, 35.

<sup>5</sup> M. Boban, „Zaštita osobnih podataka i nova EU uredba o zaštiti podataka”, *Bilten HDMI* 24(1)/2018, 30.

<sup>6</sup> Article 29 Data Protection Working Party, *Guidelines on Automated individual decision-making and Profiling for the purposes of Regulation 2016/679*, 2017, 5.

<sup>7</sup> Više u S. Thaira, *The Use of AI in (Telematics) Insurance and the GDPR*, Master in Information Technology and Intellectual Property Law, 2019–2020.

<sup>8</sup> Article 29 Data Protection Working Party, *Guidelines on Automated individual decision-making and Profiling for the purposes of Regulation 2016/679*, 5.

Ipak, osim tih prednosti, donošenje odluka na taj način može ugroziti slobodu izbora određenih proizvoda ili usluga, može dovesti do netačnih predviđanja, uskraćivanja usluga i robe i neopravdane diskriminacije.

Prema Opštoj uredbi o zaštiti podataka o ličnosti, profilisanje je svaki oblik automatske obrade podataka o ličnosti koji se sastoji od korišćenja podataka o ličnosti za procenu određenih ličnih aspekata fizičkog lica, posebno za analizu ili predviđanje aspekata radnog učinka, materijalnog stanja, zdravlja, ličnih sklonosti, interesa, pouzdanosti, ponašanja, lokacije ili kretanja tog fizičkog lica.<sup>9</sup> Jasno je da to pokriva većinu svrha za koje se profilisanje koristi u industriji osiguranja.

## 2. Značaj za osiguravajuća društva

Kao što smo prethodno utvrdili, osiguravajuća društva svakodnevno u svom redovnom poslovanju dolaze u dodir sa velikim brojem podataka o ličnosti, koje u opisu svog poslovanja „moraju” da obrađuju te na osnovu njih vrše profilisanje korisnika i odluke često donose na automatizovan način. Iz tih razloga je uticaj odredaba GDPR-a koje se odnose na ova pitanja, a posebno člana 22, posebno značajan za ta društva.

### 2.1. Profilisanje

U skladu sa pomenutom definicijom, profilisanje je svaki oblik automatske obrade podataka o ličnosti koji se sastoji od korišćenja podataka o ličnosti za procenu određenih ličnih aspekata fizičkog lica, posebno za analizu ili predviđanje aspekata radnog učinka, materijalnog stanja, zdravlja, ličnih sklonosti, interesa, pouzdanosti, ponašanja, lokacije ili kretanja tog fizičkog lica. Takva definicija pokazuje da se profilisanje sastoji od izgradnje profila određenog lica, ali i njegove primene.<sup>10</sup> Analizom te definicije, može se napraviti razlika između ocenjivanja ličnih karakteristika određenog lica, kao što su zdravlje, interesovanja, lične sklonosti i pouzdanost, s jedne strane, i ponašanje i kretanja tog lica, s druge strane. Sve te karakteristike predstavljaju takozvane „lične aspekte” određenog lica. Dakle, u kontekstu profilisanja, GDPR tretira lične karakteristike i (namerno) ponašanje lica čiji se podaci obrađuju podjednako. Ipak, u nekim slučajevima je teško ili čak nemoguće povući granicu između ličnih karakteristika i ponašanja određenog lica. Na primer, procena radnog učinka može obuhvatati lične karakteristike, kao

<sup>9</sup> Uredba (EU) 2016/679 Evropskog Parlamenta i Veća od 27. aprila 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom ličnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju van snage Direktive 95/46/EZ (GDPR), recital 71.

<sup>10</sup> S. J. Eskens, *Profiling the European Consumer in The Internet of Things – How Will the General Data Protection Regulation Apply to This Form of Personal Data Processing, and How Should It?*, Thesis Research Master Information Law, University of Amsterdam 2016, 17.

što je kreativnost, i (namerno) ponašanje, kao što su radna etika i ljubaznost, ili oba istovremeno.<sup>11</sup>

Obim profilisanja u kontekstu GDPR izuzetno je širok jer obuhvata različite oblasti (privatnog) života. Analiza se odnosi na vrlo jasne informacije, na primer lokaciju lica u određenom trenutku, do veoma složenih osobina ličnosti, kao što je pouzdanost. Uredba sledi moderan i pragmatičan pristup jer svaki podatak o ličnim aspektima određenog lica može biti dragocen i od odlučujućeg značaja, a automatizovana evaluacija osobina ličnosti može da se koristi u različite svrhe. Najpre, na taj način se osiguravajućim društvima omogućava da efikasnije koriste resurse, da personalizuju usluge i da koriste ciljani način oglašavanja prilagođen (pretpostavljenim) potrebama i željama potencijalnih klijenata.<sup>12</sup> U isto vreme, profilisanje može omogućiti i otkrivanje prevara (npr. zloupotrebu kreditne kartice koja pripada drugom licu).<sup>13</sup> Prilikom profilisanja se moraju poštovati pravila Uredbe kojima se uređuje obrada podataka o ličnosti, kao što su pravna osnova obrade ili načela zaštite podataka.<sup>14</sup>

U industriji osiguranja profilisanje se koristi kao sredstvo za preduzimanje radnji kao što su određivanje premija, otkrivanje mogućih prevara i planiranje marketinških kampanja. Profilisanje može biti značajno jer omogućava pripremanje personalizovane ponude za konkretnog korisnika, a druge može dovesti do nepravedne diskriminacije.<sup>15</sup> Cilj osiguravajućih društava je da se utvrde preferencije klijenata koji su spremni da zaključe ugovor sa osiguravajućim društvom. To je izuzetno značajno kako bi ponuda bila usmerena na specifične interese korisnika jer na taj način ima znatno veće šanse da privuče njegovu pažnju.<sup>16</sup>

## *2.2. Automatizovano donošenje odluka*

Profilisanje korisnika usluga osiguranja usko je povezano sa donošenjem odluka na automatizovan način. Naime, profilisanje je prethodni korak koji omogućava automatizovano donošenje odluka. Član 22. GDPR-a pokazuje kako se u

---

<sup>11</sup> K. Wiedemann, *Automated Processing of Personal Data for the Evaluation of Personality Traits: Legal and Ethical Issues*, *Max Planck Institute for Innovation and Competition Research Paper* No. 18-04, *SSRN-id3102933.pdf*, 5, 15. novembar 2022.

<sup>12</sup> N. J. King, J. Forder, „Data Analytics and Consumer Profiling: Finding Appropriate Privacy Principles for Discovered Data”, *Computer Law & Security Review* 32(5)/2016, 696–697.

<sup>13</sup> „Lažno” ponašanje pojedinca može se utvrditi, između ostalog, analizom obrasca kupovine vlasnika kreditne kartice u prošlosti i evaluacijom ličnih aspekata tog lica. O. Tene, J. Polonetsky, „Big Data for All: Privacy and User Control in the Age of Analytics”, *Northwestern Journal of Technology and Intellectual Property* 11(5)/ 2013, 239.

<sup>14</sup> U GDPR se pominje šest načela obrade: 1. zakonitost, pravičnost i transparentnost; 2. ograničavanje svrhe obrade; 3. korišćenje najmanjeg mogućeg obima podataka; 4. tačnost podataka; 5. ograničenje vremena čuvanja i 6. čuvanje integriteta i poverljivosti podataka. GDPR, čl. 6.

<sup>15</sup> S. Wachter, *Normative challenges of identification in the Internet of Things: Privacy, profiling, discrimination, and the GDPR*, 11, *SSRN-id3083554.pdf*, 20. novembar 2022.

<sup>16</sup> Za više vid. T. Z. Zarsky, „Mine Your Own Business!: Making the Case for the Implications of the Data Mining of Personal Information in the Forum of Public Opinion”, *Yale Journal of Law and Technology* 5/2003, <https://yjolt.org/sites/default/files/zarsky-5-yjolt-1.pdf>, 17. novembar 2022.

zakonodavnoj proceduri donošenja Uredbe fokus sa profilisanja prebacio na širi pojam – automatizovano donošenje odluka.<sup>17</sup> Možemo reći da se taj proces sastoji iz tri faze: prikupljanje podataka, razvoj modela (korišćenjem algoritama) i donošenje odluke.<sup>18</sup> U industriji osiguranja, ta tehnologija se najčešće koristi za procenu rizika i određivanje cena polisa osiguranja. Međutim, u toj industriji se javljaju brojni problemi povezani sa automatizovanim donošenjem odluka. Jedan od glavnih je da odluke donete na taj način mogu diskriminisati pojedine korisnike. Primera radi, može se dogoditi da takve odluke favorizuju pojedine kategorije korisnika neopravdanim određivanjem nižih cena polise osiguranja, što je u suprotnosti sa ciljevima industrije osiguranja da pruži adekvatnu zaštitu svim korisnicima. Osim toga, može se ograničiti mogućnost pojedinih lica da dobiju adekvatno osiguranje, odnosno određene kategorije lica se mogu isključiti iz osiguranja iz razloga koji nisu povezani sa stvarnim rizikom. Imajući to u vidu, prema odredbama GDPR, lice na koje se podaci odnose ima pravo da se na njega ne primenjuje odluka zasnovana isključivo na automatskoj obradi, uključujući i profilisanje, koja proizvodi pravne efekte koji se na njega odnose ili na sličan način značajno utiču na njega. Da bi se primenio taj član, treba da budu ispunjena dva uslova:

1. da je odluka zasnovana isključivo na automatskoj obradi, što znači da nije postojalo ljudsko učešće u donošenju odluke, i
2. da odluka proizvodi pravne efekte ili značajno utiče na lice na koje se podaci odnose.

Tek ukoliko su ta dva uslova kumulativno ispunjena, lice na koje se podaci odnose može tražiti da se na njega takva odluka ne primenjuje. Nije uvek jednostavno utvrditi da li su ta dva uslova ispunjena. Naime, osiguravajuće društvo ne može da izbegne odredbe tog člana fiktivnim prikazivanjem ljudskog učešća. Na primer, ako osiguravač rutinski primenjuje automatski generisane profile rizika na pojedinačne osiguranike bez ikakvog stvarnog uticaja na rezultat, to bi i dalje bila odluka zasnovana isključivo na automatizovanoj obradi. Da bi stvarno postojalo ljudsko učešće u donošenju odluke, osiguravajuće društvo mora da obezbedi da svaki nadzor odluke bude smislen, a ne samo simboličan. Trebalo bi da ga sprovede lice koje će analizom razmotriti sve relevantne podatke i koje ima ovlašćenje i nadležnost da odluku promeni. Iako su kompanije sklone da zbog poverenja u kompjuterske sisteme, nedostatka vremena, ali i uštede vremena i sredstava donose odluke isključivo na automatizovanoj bazi, da bi odluka bila doneta, neophodno je ljudsko učešće.<sup>19</sup> U tom članu je posebno značajna reč „isključivo”. Naime, analiza tog člana jasno pokazuje da zakonodavac nije imao na umu da potpuno zabrani automatizovano donošenje odluka. Upravo

---

<sup>17</sup> M. Brkan, „Do algorithms Rule the World? Algorithmic Decision-Making in the Framework of the GDPR and Beyond”, *International Journal of Law and Information Technology* 27(2)/2019, [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3124901](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3124901), 5, 15. decembar 2022.

<sup>18</sup> D. Kamarinou, C. Millard, J. Singh, „Machine Learning with Personal Data”, *Queen Mary University of London, School of Law Legal Studies Research Paper* 247/2016, 8.

<sup>19</sup> M. Veale, L. Edwards, „Clarity, Surprises, and Further Questions in the Article 29 Working Party Draft Guidance on Automated Decision-Making and Profiling”, *Computer law and Security Review* 34(2)/2018, 400.

suprotno, ono je značajno za prikupljanje podataka o pojedincima i za pomoć prilikom donošenja odluka. Osim toga, ograničenje obuhvata samo automatizovano donošenje odluka koje proizvodi pravne efekte ili značajno utiče na lice na koje se podaci odnose. Te vrste efekata nisu definisane u GDPR, ali odluka mora imati značajan negativan uticaj na pojedinca da bi se ta odredba na njega primenjivala. Dok pravna dejstva obuhvataju situacije u kojima je pravni status promenjen ili su stvorene zakonske obaveze, utvrđivanje „značajnih” efekata u praksi izaziva nedoumice.<sup>20</sup> Čak i u situacijama kada proces donošenja odluke ne utiče na zakonska prava pojedinca, on bi mogao tražiti da se odluka na njega ne primenjuje ukoliko proizvodi efekat koji slično utiče na njega. Drugim rečima, čak i kada nisu pogođeni posebna zakonska prava ili obaveze pojedinca, subjekat podataka može zahtevati zaštitu. Značajno je naglasiti da GDPR uvodi reč „slično” na sintagmu „značajno utiče”. Prema tome, nije dovoljno da odluka značajno utiče na pojedinca već mora uticati na sličan način na pravne efekte.<sup>21</sup> Odluka mora imati potencijal da značajno utiče na okolnosti, ponašanje ili izbore pojedinca. U ekstremnom slučaju, odluka može dovesti do isključenja ili diskriminacije pojedinaca.<sup>22</sup> Zanimljivo je da značajni efekti mogu biti pozitivni ili negativni.

Ukoliko automatizovano donošenje odluka nema nikakav obavezujući efekat za subjekta podataka i ne lišava ga njegovih legitimnih prava, takva odluka ima mali uticaj. Međutim, kada je odluka obavezujuća za pojedinca i utiče na njihova prava, zakon mora da obezbedi adekvatne zaštitne mere.<sup>23</sup> Kada su u pitanju osiguravajuća društva, uskraćivanje osiguranja ili naplata veće premije kao rezultat primene algoritma predstavlja profilsanje osiguranika na osnovu člana 22. u najmanju ruku kao odluku koja ima „značajne efekte” na lice na koje se podaci odnose. Međutim, neće uvek biti lako utvrditi da odluka ima značajne efekte na osiguranika te će utvrđivanje da je ispunjen taj uslov izazvati najveće probleme u primeni tog člana u praksi.

Član 22. GDPR ne treba primenjivati samo na odluku koja proizvodi pravna dejstva ili značajno utiče na subjekte podataka već i na prikupljanje podataka u svrhu profilsanja i kreiranje profila kao takvih. To proizilazi iz činjenice da je donošenje odluke samo završni deo procesa profilsanja, a da bi odluka bila zakonita i pravična, mora biti zasnovana na zakonitom i pravičnom procesu.<sup>24</sup>

Često se navodi da se odredbama člana 22. GDPR propisuje određeno pravo lica na koje se podaci odnose. Međutim, ne može se reći da je reč o „pravu” u

---

<sup>20</sup> *Ibid.*, 401.

<sup>21</sup> S tim u vezi, sistemi koji generišu diferencijalne cene prema profilsanim karakteristikama subjekta podataka („cenovna diskriminacija”) takođe bi se smatrali značajnim jer usled previsokih cena lice može biti sprečeno da koristi određena dobra ili usluge. Više u F. Z. Borgesius, J. Poort, „Online Price Discrimination and EU Data Privacy Law”, *Journal of Consumer Policy* 3/2017, 347–366.

<sup>22</sup> Article 29 Data Protection Working Party, *Guidelines on Automated individual decision-making and Profiling for the purposes of Regulation 2016/679*, 10.

<sup>23</sup> T. Zarsky, „The Trouble with Algorithmic Decisions: An Analytic Road Map to Examine Efficiency and Fairness in Automated and Opaque Decision Making”, *Science, Technology & Human Values* 41(1)/2016, 118–132.

<sup>24</sup> D. Kamarinou, C. Millard, J. Singh, 8.

smislu u kojem su to ostala prava lica predviđena odredbama Uredbe (npr. pravo na pristup podacima, na brisanje podataka, na prenos podataka itd.). Ono se razlikuje po tome što subjekat podataka ne stiče konkretno pravo već mogućnost da ne bude podložan posebnim vrstama odluke.<sup>25</sup>

S druge strane, odredbama GDPR predviđeno je i nekoliko izuzetaka od tog osnovnog pravila. Osiguravač može da primeni isključivo automatizovano donošenje odluka samo: 1. ako je odluka neophodna za zaključenje ili izvršenje ugovora sa pojedincem, 2. ukoliko je izričito ovlašćen zakonom i 3. ako postoji izričit pristanak pojedinca.

Kada je u pitanju zaključenje ugovora, osiguravač često teži korišćenju isključivo automatizovanog donošenja odluka jer veruje da je to najprikladniji način za postizanje cilja. Rutinsko uključivanje ljudskog učešća može biti nepraktično ili nemoguće zbog same količine obrađenih podataka. Osiguravač mora pokazati da je ta vrsta obrade neophodna, uzimajući u obzir mogućnost usvajanja metoda koji manje narušava privatnost korisnika. Ukoliko postoji drugi efikasan i manje nametljiv način za postizanje istog cilja, onda takvo donošenje odluke ne ispunjava uslov neophodnosti. Automatizovano donošenje odluka takođe može biti neophodno za obradu podataka u predugovornoj fazi. Donošenje odluka na automatizovan način, uključujući profilisanje, dozvoljeno je i ako za to postoji zakonsko ovlašćenje. Zakonom moraju da se utvrde odgovarajuće mere zaštite prava, sloboda i legitimnih interese subjekta podataka. U Uredbi se navodi da je to moguće radi praćenja i sprečavanja prevara i utaje poreza ili za osiguranje sigurnosti i pouzdanosti usluga koju pruža rukovalac.<sup>26</sup> U svakom slučaju, na takve obrade se moraju primenjivati odgovarajuće zaštitne mere, koje bi trebalo da obuhvataju pružanje određenih informacija licu na koje se podaci odnose i pravo na ljudsku intervenciju, pravo na izražavanje svog mišljenja, na dobijanje objašnjenja odluke donete nakon takve procene i pravo na osporavanje odluke.<sup>27</sup> Treći izuzetak se odnosi na situaciju kada postoji izričit pristanak lica na koje se podaci odnose. „Izričit pristanak” nije definisan u GDPR, već su donete posebne Smernice za tumačenje tog pojma.<sup>28</sup>

Mere zaštite od isključivo automatizovanih odluka koje društvo mora da preduzme treba da se odnose, barem, na način na koji subjekt podataka može da dobije ljudsku intervenciju, da izrazi svoje stanovište i da ospori odluku, što osiguravnik može učiniti samo ako zna na osnovu čega je doneta.

---

<sup>25</sup> I. Mendoza, L. A. Bygrave, *The Right not to be Subject to Automated Decisions based on Profiling*, University of Oslo Faculty of Law Legal Studies Research Paper Series No. 2017-20, 9, [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2964855](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2964855), 21. novembar 2022.

<sup>26</sup> Article 29 Data Protection Working Party, *Guidelines on Automated individual decision-making and Profiling for the purposes of Regulation 2016/679*, 23–24.

<sup>27</sup> GDPR, recital 71.

<sup>28</sup> Više vid. u Article 29 Data Protection Working Party, *Guidelines on Consent under Regulation 2016/679*, 28. novembar 2017.

### **3. Prava lica na koja se podaci odnose**

Novom regulativom u oblasti zaštite podataka su predviđena brojna prava za lica na koje se podaci odnose i na taj način je podignut nivo njegove zaštite u pogledu prava koja su proklamovana Ustavom. Prava predviđena uredbom obuhvataju: transparentnost podataka, pravo na informisanje, pravo na pristup, na ispravku i brisanje, ograničenje obrade, prigovor i donošenje automatizovanih pojedinačnih odluka. U ovom delu ćemo se osvrnuti isključivo na prava koja su usko povezana sa profilisanjem i donošenjem odluka na automatizovan način.

Osnovno pravo koje lica na koje se podaci odnose u skladu sa odredbama GDPR ima jeste pravo na informisanje. Osiguravač pruža licu na koje se podaci odnose informacije potrebne da bi se obezbedila pravična i transparentna obrada u slučajevima kada su informacije dobijene od tog lica, kao i kad nisu. To se posebno odnosi na informaciju o postojanju automatizovanog donošenja odluka, uključujući i profilisanje, kao i, barem u tim slučajevima, sadržajne informacije o logici koja se koristi i o značaju i predviđenim posledicama takve obrade po lica na koje se podaci odnose.<sup>29</sup> Na taj način je zaštitom obuhvaćeno ograničeno pravo subjekta podataka da razume i verifikuje osnovnu funkcionalnost određenog sistema automatizovanog donošenja odluka.<sup>30</sup>

Iz toga proizilazi da ukoliko osiguravajuće društvo donosi automatizovane odluke mora da ispuni tri obaveze u pogledu informisanja lica na koje se podaci odnose: 1. da obavesti subjekta podataka da se bavi tom vrstom aktivnosti; 2. da mu pruži smislene informacije o uključenoj logici i 3. da mu objasni značaj i predviđene posledice 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. Imajući u vidu 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. GDPR zahteva od društva da pruži smislene informacije o uključenoj logici, a ne nužno kompleksno objašnjenje korišćenih algoritama ili otkrivanje samog algoritma. Međutim, dostavljene informacije treba da budu dovoljno sveobuhvatne da subjekt podataka razume razloge za odluku.

Osim toga, jedno od osnovnih prava lica na koje se podaci odnose obuhvata pravo na pristup podacima. U skladu sa tim pravom, osiguravajuća društva su u obavezi da korisnicima svojih usluga omoguće pristup podacima i da im dostave potvrdu o tome za šta se podaci koriste. Kao što se vidi, odredbama GDPR se uvodi strože definisanje profilisanja kao postupka koji se često sprovodi u osiguravajućim društvima, a koji je temelj za marketinške i prodajne akcije. To pravo, osim toga, kao i pravo na informisanje, u sebi krije još jedno pravo koje možemo

<sup>29</sup> GDPR, čl. 13. i 14.

<sup>30</sup> B. Casey, A. Farhangi, R. Vogl, „Rethinking Explainable Machines: The GDPR’s “Right to Explanation” Debate and The Rise of Algorithmic Audits in Enterprise”, *Berkeley Technology Law Journal* 34(1)/2019, 160.



nazvati *pravo na objašnjenje*.<sup>31</sup> Kao što smo prethodno utvrdili, lice na koje se podaci odnose ima pravo pristupa podacima o ličnosti i informacijama o postojanju automatizovanog donošenja odluka, uključujući i profilisanje.<sup>32</sup> Na taj način licu se pruža objašnjenje o korišćenoj logici i objašnjava mu se koji je značaj obrade, ali i moguće posledice po njega.

#### 4. Značaj za zaštitu korisnika usluga osiguranja

Značaj reforme do koje je došlo donošenjem GDPR proizlazi upravo iz njenog osnovnog cilja koji obuhvata definisanje granica i maksimalnu zaštitu protoka podataka, s posebnom pažnjom usmerenom na obradu ličnih podataka i zaštitu privatnosti građana.<sup>33</sup> Odredbe koje se odnose na profilisanje i automatizovano donošenje odluka još jednom potvrđuju značaj te regulative za zaštitu korisnika usluga osiguranja.<sup>34</sup> Na osnovu odredaba GDPR, neophodno je da se licu na koje se podaci odnose pruže sve informacije definisane zakonom na sažet, transparentan, razumljiv i lako dostupan način, a to se odnosi i na informaciju o postojanju automatizovanog donošenja odluka, uključujući i profilisanje. Tako definisana odredba za osiguravajuća društva usmerena je jasno ka zaštiti potrošača usluga osiguranja kao „slabijoj” ugovornoj strani. Naime, posebno je važno da osiguravajuća društva informišu korisnike usluga jer potrošači njihovih usluga najčešće 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. Ipak, treba imati u vidu da preplavljenost i prezasićenost informacijama mogu nekada u jednakoj meri da parališu potrošače, distributere i društva za osiguranje, što samo poskupljuje proizvode.<sup>35</sup>

#### 5. Zaključak

Da bi se odredbe GDPR uspešno sprovodile, nije dovoljno samo usaglašavanje propisa kojima se uređuju određene oblasti i uspostavljanje internih procedura, neophodno je i da se uspostave dobar kvalitet i visok nivo obučenosti

---

<sup>31</sup> *Ibid.*, 145–189.

<sup>32</sup> GDPR, čl. 15.

<sup>33</sup> M. Boban, 30.

<sup>34</sup> Više o zaštiti potrošača usluga osiguranja u N. Petrović Tomić, *Zaštita potrošača usluga osiguranja analiza i predlog unapređenja regulatornog okvira*, Pravni fakultet Univerziteta u Beogradu, Beograd 2015; N. Petrović Tomić, „Zaštita potrošača usluga osiguranja i informaciona paradigma – odluka Narodne banke Srbije o zaštiti prava i interesa korisnika usluga osiguranja”, *Pravo i privreda* 7–9/2016, 555–576; I. Tošić, O. Novaković, „Zaštita potrošača usluga osiguranja – analiza zakonodavnog okvira Republike Srbije”, u: *Prouzrokovanje štete, naknada štete i osiguranje* (ur. Zdravko Petrović, Vladimir Čolović, Dragan Obradović), Beograd – Valjevo 2022, 509–520.

<sup>35</sup> Nataša Saserat-Alberti, „Nove tendencije u zaštiti potrošača u Evropi i Nemačkoj”, *Pravo osiguranja Srbije u tranziciji ka evropskom (EU) pravu osiguranja* (ur. Pjerpaolo Marano, Slobodan Jovanović, Jasmina Labudović Stanković), Udruženje za pravo osiguranja Srbije, Beograd 2013, 128.

svih zaposlenih. Kao jedan od najčešćih uzroka zloupotrebe podataka pokazala se nedovoljna informisanost zaposlenih o čuvanju podataka. Nesporno je da za osiguravače GDPR znači pre svega brojne obaveze, povećanje odgovornosti same kompanije i svih zaposlenih koji upravljaju ličnim podacima korisnika usluga osiguranja.

Kada je u pitanju profilisanje i automatizovano donošenje odluka, kao što smo utvrdili, pomenute odredbe će imati veliki uticaj na rad osiguravajućih društava. Time su napravljeni značajni koraci ka zaštiti potrošača usluga osiguranja kao slabije ugovorne strane. Cilj takvih odredaba, kada su u pitanju osiguravajuća društva, jeste da spreče diskriminaciju, neopravdano povećanje premija ili čak isključenje pojedinih lica iz osiguranja.

### Literatura

- Andonović S., Prlja D., *Osnovi prava zaštite podatak o ličnosti*, Institut za uporedno pravo, Beograd 2020.
- Bara D., Utjecaj GDPR Uredbe na poslovanje osiguravajućih društava, *Hrvatski dani osiguranja* (ur. Marijan Ćurković, Jakša Krišto, Damir Zorić), 2017.
- Boban M., Zaštita osobnih podataka i nova EU uredba o zaštiti podataka, *Bilten HDMI* 24(1)/2018.
- Borgesius F. Z., Poort J., Online Price Discrimination and EU Data Privacy Law, *Journal of Consumer Policy* 3/2017.
- Brkan M., Do Algorithms Rule the World? Algorithmic Decision-Making in the Framework of the GDPR and Beyond, *International Journal of Law and Information Technology* 27(2)/2019, [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3124901](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3124901), 15. decembar 2022.
- Casey B., Farhangi A., Vogl R., Rethinking Explainable Machines: The GDPR's "Right to Explanation" Debate and the Rise of Algorithmic Audits in Enterprise, *Berkeley Technology Law Journal* 34(1)/2019.
- Eskens S. J., *Profiling the European Consumer in The Internet of Things – How Will the General Data Protection Regulation Apply to This Form of Personal Data Processing, and How Should It?*, Thesis Research Master Information Law, University of Amsterdam, 2016.
- Kamarinou D., Millard C., Singh J., *Machine Learning with Personal Data*, Queen Mary University of London, School of Law Legal Studies Research Paper No. 247/2016.
- King J. N., Forder J., Data Analytics and Consumer Profiling: Finding Appropriate Privacy Principles for Discovered Data, *Computer Law & Security Review* 32(5)/2016.
- Liapakis X., A GDPR Implementation Guide for the Insurance Industry, *International Journal of Reliable and Quality E-Healthcare* 7(4)/2018.

- Mendoza I, Bygrave L. A, *The Right not to be Subject to Automated Decisions based on Profiling*, University of Oslo Faculty of Law Legal Studies Research Paper Series No. 2017-20, [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2964855](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2964855), 21. novembar 2022.
- 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* 7–9/2016.
- Saserat-Alberti N., *Nove tendencije u zaštiti potrošača u Evropi i Nemačkoj*, *Pravo osiguranja Srbije u tranziciji ka evropskom (EU) pravu osiguranja* (ur. Pjerpaulo Marano, Slobodan Jovanović, Jasmina Labudović Stanković), Udruženje za pravo osiguranja Srbije, Beograd 2013.
- Tene O., Polonetsky J., *Big Data for All: Privacy and User Control in the Age of Analytics*, *Northwestern Journal of Technology and Intellectual Property* 11(5)/2013.
- Thaira S., *The Use of AI in (Telematics) Insurance and the GDPR*, Master in Information Technology and Intellectual Property Law 2019–2020.
- Tošić I., Novaković O., *Uticao 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), 2020.
- Tošić I., Novaković O., *Zaštita potrošača usluga osiguranja – analiza zakonodavnog okvira Republike Srbije*, *Prouzrokovanje štete, naknada štete i osiguranje* (ur. Zdravko Petrović, Vladimir Čolović, Dragan Obradović), Beograd – Valjevo 2022.
- Veale M., Edwards L., *Clarity, surprises, and further questions in the Article 29 Working Party draft guidance on automated decision-making and profiling*, *Computer law and Security Review* 34(2), 2018.
- Wachter S., *Normative challenges of identification in the Internet of Things: Privacy, profiling, discrimination, and the GDPR*, *SSRN-id3083554.pdf*, 20. novembar 2022.
- Wiedemann K., *Automated Processing of Personal Data for the Evaluation of Personality Traits: Legal and Ethical Issues*, Max Planck Institute for Innovation and Competition Research Paper No. 18-04, *SSRN-id3102933.pdf*, 15. novembar 2022.
- Zarsky Z. T., *The Trouble with Algorithmic Decisions: An Analytic Road Map to Examine Efficiency and Fairness in Automated and Opaque Decision Making*, *Science, Technology, & Human Values* 41 (1), 2016.
- Zarsky Z. T., *Mine Your Own Business!: Making the Case for the Implications of the Data Mining of Personal Information in the Forum of Public Opinion*, *Yale Journal of Law and Technology* 5/2003, <https://yjolt.org/sites/default/files/zarsky-5-yjolt-1.pdf>, 17. novembar 2022.

### **Propisi i drugi akti**

Article 29 Data Protection Working Party, *Guidelines on Automated individual decision-making and Profiling for the purposes of Regulation 2016/679*, 2017.

Article 29 Data Protection Working Party, *Guidelines on Consent under Regulation 2016/679*, 28. novembar 2017.

Uredba (EU) 2016/679 Evropskog parlamenta i Veća od 27. aprila 2016. O zaštiti pojedinaca u vezi s obradom ličnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju van snage Direktive 95/46/EZ (GDPR).

Jovana Rajić Čalić

Research Associate, Institute of Comparative Law, Belgrade

Iva Tošić

Research Associate, Institute of Comparative Law, Belgrade

## PROFILING AND AUTOMATED DECISION-MAKING BY THE INSURANCE COMPANY IN THE LIGHT OF PERSONAL DATA PROTECTION

### *Summary*

*Insurance companies collect personal data of their customers on a daily basis in their regular business, they are profiling their users and often make decisions in an automated way. Profiling is usually used in the insurance industry as a means of undertaking actions like setting premiums, uncovering possible fraud and planning marketing campaigns. For these reasons, the adoption of the General Data Protection Regulation and Law on Personal Data Protection of Serbia has a great impact on the insurance companies business, taking into account that those acts introduce mandatory notification when collecting data from data subjects. Namely, these acts introduced the obligation to inform data subject of the existence of automated decision-making, including profiling, as well as the obligation to provide the data subject with meaningful information about the logic involved, as well as the significance and the envisaged consequences of such processing.*

*The authors strive to address the impact of the General Data Protection Regulation, and above all Article 22, on profiling and automated decision-making by insurance companies, which is a regular activity within their business. According to this article data subject shall have the right not to be subject to a decision based solely on automated processing, including profiling, which produces legal effects concerning him or her or similarly significantly affects him or her. For these reasons, the authors will analyze the impact of this provision on the business of insurance companies.*

**Key words:** GDPR, personal data, profiling, automated decision-making, transparency.