

Voditelj obrade: Telemach Hrvatska d.o.o.

Adresa: Ulica Josipa Marohnića 1, 10000 Zagreb

Obavijest o obradi osobnih podataka prodajnih agenata i korisnika prilikom korištenja AI sustava

Telemach Hrvatska d.o.o. poštuje i štiti Vašu privatnost i Vaše osobne podatke, te u svrhu usklađenja s propisima u području zaštite osobnih podataka, uključujući Općom uredbom o zaštiti podataka, Zakonom o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka i drugim zakonskim i podzakonskim propisima ovim putem pružamo Vam sve bitne informacije o obradi Vaših osobnih podataka

Kontakt podaci Voditelja obrade

Telemach Hrvatska d.o.o. za telekomunikacijske usluge Ulica

Josipa Marohnića 1, Zagreb

telemach.hrvatska.info@telemach.hr

Kontakt podaci Službenika za zaštitu podataka:

osobni.podaci@telemach.hr

Vrsta/ kategorija prikupljenih podataka:

Podaci agenata partnera vezani uz audio zapis, podaci zaposlenika vezani uz pružanje odgovora korisnicima:

- e-mail adresa prodajnog agenta partnera
- e-mail adresa zaposlenika
- meta podaci vezani uz snimku (datum, vrijeme, trajanje poziva)
- meta podaci vezani uz e-mail adresu
- jedinstveni ID poziva (interni referentni broj)
- podaci iz audio zapisa (glas i podaci koji se iznesu u komunikaciji)
- sadržaj komunikacije, način odgovaranja te analiza rada (učinka) odnosno poslovnih procesa od strane prodajnog agenta partnera odnosno zaposlenika.

Podaci korisnika vezani uz e-mail i audio zapis:

- e-mail adresa korisnika
- sadržaj poruke/ zahtjeva ispitanika odnosno korisnika - drugi kontakt podaci korisnika odnosno drugi podaci koje korisnik dostavi u e-mailu i/ili tijekom komunikacije.

Pravni temelj za obradu i svrhe obrade

Pravni temelj za obradu osobnih podataka korištenjem AI sustava je legitimni interes Telemacha kao voditelja obrade sukladno članku 6. stavku 1. točki f) Opće uredbe o zaštiti podataka.

Voditelj obrade: Telemach Hrvatska d.o.o.

Adresa: Ulica Josipa Marohnića 1, 10000 Zagreb

Svrhe obrade i legitimni interesi

Unaprjeđenje kvalitete rada prodajnih agenata te procesa rada u sklopu voditelja obrade:

- Sustavno praćenje usklađenosti prodajnih razgovora s propisanom matricom komunikacije koja obuhvaća sve zakonski obvezne informacije prema Zakonu o zaštiti potrošača (čl. 60.-81.), Zakonu o elektroničkim komunikacijama (čl. 140.) kao i usklađenosti s GDPR-om (sukladno načelu odgovornosti iz članka 5. stavka 2. GDPR-a), prvenstveno s člankom 13. (obaveze transparentnosti). Legitimni interes sastoji se u osiguravanju zakonitog i transparentnog provođenja prodajnih aktivnosti.
- Mjerenje ključnih pokazatelja kvalitete (KPI) uključujući stopu usklađenosti s regulatornim zahtjevima, stopu prigovora i stopu konverzije. Legitimni interes voditelja obrade sastoji se u praćenju i unaprjeđenju kvalitete prodajnih aktivnosti, učinkovitosti prodajnog procesa te osiguravanju visoke razine usklađenosti s regulatornim i internim standardima poslovanja.
- Identificiranje potreba za dodatnom obukom agenata i izmjenama u prodajnom procesu na temelju kvantitativnih podataka iz analize. Legitimni interes voditelja obrade sastoji se u unaprjeđenju kompetencija zaposlenika i kontinuiranom poboljšanju prodajnih procesa, uključujući identificiranje potreba za dodatnim edukacijama te optimizaciju prodajnih procedura na temelju analize komunikacije s korisnicima.
- Rješavanje mogućih prigovora korisnika. Legitimni interes voditelja obrade sastoji se u zaštiti poslovnih interesa društva te osiguravanju mogućnosti provjere okolnosti prodajnog razgovora u slučaju prigovora ili sporova s korisnicima. Legitimni interes očituje se i u učinkovitom upravljanju korisničkim upitima te učinkovitom upravljanju poslovnim procesima.
- Detekcija i sprječavanje prijevara (sigurnosne svrhe). Legitimni interes voditelja obrade sastoji se u zaštiti sigurnosti poslovanja, sprječavanju prijevara, zlouporaba i drugih nepravilnosti u prodajnim aktivnostima te zaštiti korisnika i društva od potencijalne štete.

*Napomena: Obrada osobnih podataka ne uključuje automatizirano donošenje odluka i ne uključuje izradu profila. AI sustav ne odlučuje o pravima ispitanika niti donosi odluke vezane uz prava i obveze ispitanika. U odnosu na druge obrade osobnih podataka voditelja obrade uz ovu obavijest primjenjuju se i već objavljene obavijesti o obradi osobnih podataka: <https://telemach.hr/podrska/opci-dokumenti-i-uvjeti-koristenjasve/opca-uredba-o-zastiti-podataka-gdpr>

Primatelji podataka

U odnosu na spomenute obrade iz ove Obavijesti primatelji su:

Aduro ideja d.o.o. – pružatelj usluge softverskog rješenja za evaluaciju audio zapisa

Synverso d.o.o. – pružatelj usluge pozivnog centra Nexios

Bulb d.o.o. - razvoj, isporuka, održavanje i kontinuirani razvoj AI Studio platforme i AI sustava vezano uz generiranje nacrtu odgovora na e-mailove

Izvršitelji obrade dužni postupati prema uputama voditelja obrade osobnih podataka, uz provođenje odgovarajućih tehničkih i organizacijskih mjere zaštite, temeljem članka 28. stavak 3. Opće uredbe o zaštiti podataka.

10. srpnja 2023. godine Europska komisija donijela je novu odluku o primjerenosti na temelju koje se osobni podaci mogu slobodno prenositi iz Europske unije u tvrtke u SAD-u koje sudjeluju u Okviru za zaštitu privatnosti podataka. S obzirom na korištenje Microsoft alata (Office 365/ Microsoft) te alata od strane Google-a (Google Cloud Platform) dolazi do prijenosa podataka u SAD, a koji se vrši sukladno Odluci o primjerenosti. Obje navedene tvrtke sudjeluju u spomenutom okviru te osiguravaju i pohranu u podatkovnim centrima na području EU.

Voditelj obrade: Telemach Hrvatska d.o.o.

Adresa: Ulica Josipa Marohnića 1, 10000 Zagreb

Odluka o adekvatnosti temelji se na članku 45. Opće uredbe o zaštiti podataka i predstavlja mehanizam koji osigurava siguran i zakoniti prijenos podataka u treće zemlje. Tvrtke u SAD-u koje žele sudjelovati u Okviru za zaštitu podataka moraju proći postupak samocertificiranja i upisati se na listu tvrtki koje su pristupile Okviru za zaštitu privatnosti podataka.

Razdoblje pohrane

Rezultati evaluacije poziva s podatkom e-mail adrese prodajnih agenata partnera pohranjuju se na razdoblje od 180 dana od dana analize, u kriptiranom obliku

Snimke razgovora se pohranjuju isključivo u sustavu pozivnog centra Nexios na razdoblje od 16 mjeseci.

Prava ispitanika

U svakom trenutku kao ispitanik možete nas kontaktirati i podnijeti zahtjev za pristup, izmjenu, dopunu, ispravak, brisanje podataka, podnijeti prigovor na obradu osobnih podataka ili zatražiti ograničenje obrade osobnih podataka. Kao ispitanik imate pravo podnošenja prigovora nadležnom tijelu - Agenciji za zaštitu osobnih podataka, ulica Metela Ožegovića 16, 10 000 Zagreb.

Neka od navedenih prava nisu apsolutna i Telemach Hrvatska d.o.o. ima pravo ograničiti njihovo ostvarivanje pod uvjetima i na način propisan važećim propisima. Telemach Hrvatska obavijestiti će ispitanika o razlozima kao i osnovu za odbijanje svakog pojedinačnog zahtjeva.

Na zahtjeve ćemo odgovoriti u razumnom roku nužnom za obradu zahtjeva, a najkasnije u roku od 30 dana od zaprimanja zahtjeva.

Ispitanicima pružamo sve relevantne informacije i pomoć neophodnu da ostvare svoja prava, a sve u skladu sa Općom uredbom o zaštiti podataka i drugom važećim propisima.

Ispitanici svoja prava mogu ostvariti:

- Pisanim putem na adresu: Telemach Hrvatska d.o.o., Ulica Josipa Marohnića 1, 10000 Zagreb, Službenik za zaštitu podataka
- Elektroničkim putem na e-mail adresu: osobni.podaci@telemach.hr

Službenik za zaštitu osobnih podataka stoji vam na raspolaganju za sva pitanja.

Ova obavijest je zadnji puta ažuriranja u srpnju 2026. godine