



A1 OBAVIJEST O OBRADI OSOBNIH PODATAKA – VOICEBOT NIKA

1. IDENTITET I KONTAKTNI PODACI VODITELJA OBRADE

A1 HRVATSKA D.O.O., VRTNI PUT 1, ZAGREB	
Kontakt službenika za zaštitu podataka	osobnipodaci@a1.hr

2. SVRHA I PRAVNI TEMELJI OBRADE OSOBNIH PODATAKA:

Vaši osobni podaci obrađuju se prilikom komunikacije s našim automatiziranim glasovnim sustavom (VoiceBot Nika) i sustavom za analizu korisničkih upita temeljenim na umjetnoj inteligenciji (GenAI) u sljedeće svrhe:

- omogućavanje automatizirane komunikacije s korisnicima putem glasovnog asistenta (VoiceBot Nika), uključujući pretvaranje govora u tekst (Speech-to-Text), obradu korisničkog upita i dostavu odgovora putem unaprijed definiranih komunikacijskih tokova;
- unapređenje kvalitete korisničke podrške i korisničkog iskustva;
- analiza, kategorizacija i razumijevanje korisničkih upita i interakcija radi optimizacije poslovnih procesa, poboljšanja usluge korisničke podrške te razvoja i unaprjeđenja postojećih usluga;
- praćenje kvalitete komunikacije i izrada agregiranih izvještaja i analiza.

U tu svrhu mogu se obrađivati snimke razgovora, transkripti razgovora te podaci sadržani u komunikaciji između korisnika i agenta.

Obrada osobnih podataka provodi se na temelju:

- članka 6. stavka 1. točke (f) GDPR-a – legitimnog interesa voditelja obrade za osiguravanje učinkovite i kvalitetne korisničke podrške, analizu korisničkih upita, unaprjeđenje usluga i poslovnih procesa te razvoj i optimizaciju automatiziranih komunikacijskih rješenja;
- poštovanja zakonskih obveza voditelja obrade, sukladno članku 6. stavku 1. točki (c) GDPR-a, kada je obrada potrebna radi vođenja propisanih evidencija, rješavanja prigovora ili ispunjavanja drugih regulatornih obveza;
- te kada je primjenjivo, članka 6. stavka 1. točke (b) GDPR-a – obrade nužne za poduzimanje radnji na zahtjev ispitanika prije sklapanja ugovora ili za izvršavanje ugovora s korisnikom.

3. KATEGORIJE I VRSTE OSOBNIH PODATAKA KOJE OBRADUJEMO

Kategorije i vrste osobnih podataka koje možemo obrađivati:

- Identifikacijski i kontaktni podaci, ako ih tijekom komunikacije dobrovoljno dostavite (npr. ime i prezime, korisnički broj, telefonski broj ili drugi podaci potrebni za identifikaciju);
- Podaci o komunikaciji, uključujući sadržaj glasovnih poziva, snimke razgovora, transkripte razgovora nastale pretvaranjem govora u tekst (Speech-to-Text) te sadržaj upita, zahtjeva, prigovora i druge informacije koje se razmjenjuju tijekom komunikacije;
- Podaci o korištenju usluge i interakcijama, uključujući podatke o tijeku korisničkog poziva, odabiru opcija unutar VoiceBot sustava, kategoriji upita i ishodu interakcije;
- Tehnički i zapisnički podaci, kao što su datum i vrijeme poziva, trajanje poziva, identifikatori sesije, podaci o korištenim komunikacijskim kanalima te drugi podaci generirani tijekom korištenja sustava;
- Podaci izvedeni analizom komunikacije, uključujući klasifikaciju, kategorizaciju i sažetke korisničkih upita te druge analitičke rezultate dobivene primjenom alata umjetne inteligencije na transkripte razgovora.

Osobni podaci obrađuju se u opsegu u kojem su potrebni za ostvarenje prethodno navedenih svrha obrade.

Korisnici se mole da tijekom komunikacije ne otkrivaju posebne kategorije osobnih podataka (npr. podatke o zdravlju, biometrijske podatke, podatke o vjerskim ili političkim uvjerenjima), osim ako je to nužno za rješavanje njihova zahtjeva i ako za takvu obradu postoji odgovarajući pravni temelj.

4. IZVORI PRIKUPLJANA OSOBNIH PODATAKA

Vaše osobne podatke prikupljamo izravno od vas kada nam ih dostavite tijekom komunikacije s VoiceBot sustavom. Podaci se prikupljaju kroz vaš glasovni unos, koji se pretvara u tekst radi obrade vašeg upita i pružanja odgovora.

5. KOLIKO DUGO ZADRŽAVAMO VAŠE PODATKE?

Osobni podaci prikupljeni tijekom komunikacije s VoiceBot sustavom, uključujući snimke razgovora i transkripte nastale pretvaranjem govora u tekst, čuvaju se najdulje 3 mjeseca od dana prikupljanja. Po isteku navedenog razdoblja podaci se brišu ili anonimiziraju, osim ako je njihovo daljnje čuvanje nužno radi ispunjenja zakonskih obveza ili ostvarivanja, izvršavanja ili obrane pravnih zahtjeva.

6. TKO IMA PRISTUP VAŠIM OSOBNIM PODACIMA?

Vašim osobnim podacima prikupljenima putem VoiceBot sustava mogu pristupiti samo osobe i organizacije kojima su ti podaci potrebni radi ostvarivanja svrhe obrade, odnosno radi pružanja korisničke podrške, obrade korisničkih upita, održavanja sustava, analize i unaprjeđenja kvalitete usluge te podrške poslovnim procesima Društva.

Vaši osobni podaci mogu biti dostupni:

- ovlaštenim zaposlenicima Društva koji su ovlašteni za rad s osobnim podacima i kojima su podaci potrebni za obavljanje njihovih radnih zadataka;
- društvima unutar A1 Telekom Austria Group-e, kada je to potrebno radi pružanja podrške u poslovnim procesima, upravljanja odnosima s korisnicima, pružanja usluga ili osiguravanja učinkovitog poslovanja, uz primjenu odgovarajućih mjera zaštite osobnih podataka;
- Našim pružateljima usluga, kao što su pružatelji IT usluga, pružatelji usluga razvoja i održavanja voicebot rješenja i sustava umjetne inteligencije usluga ispisa računa, prodajni partneri, logistički partneri te naše pravni i drugi savjetnici;
- sudovima, državnim tijelima, regulatornim tijelima u povodu njihovih zahtjeva za otkrivanjem podataka ili u drugim slučajevima kada je osobne podatke potrebno otkriti sukladno zakonu, nalogu suda ili pravilima državnih i sličnih tijela;
- revizijama - otkrivanje osobnih podataka može biti potrebno u slučaju provođenja revizija poslovanja i sigurnosti i/ili istrage ili odgovora na pritužbu ili prijetnju sigurnosti.

7. PRIJENOS OSOBNIH PODATAKA U TREĆE ZEMLJE

Osobni podaci prikupljeni putem VoiceBot sustava mogu biti preneseni primateljima koji se nalaze u trećim zemljama izvan Europskog gospodarskog prostora (EGP) ili međunarodnim organizacijama, ako je takav prijenos potreban radi pružanja i funkcioniranja usluge.

U slučaju prijenosa osobnih podataka u treću zemlju ili međunarodnu organizaciju, prijenos se provodi na temelju odluke Europske komisije o primjerenosti, ako je takva odluka donesena za predmetnu treću zemlju ili međunarodnu organizaciju. Ako odluka o primjerenosti ne postoji, prijenos se provodi uz primjenu odgovarajućih zaštitnih mjera u skladu s člankom 46. GDPR-a, uključujući standardne ugovorne klauzule koje je donijela Europska komisija.

8. OBRADA OSOBNIH PODATAKA U KONTEKSTU SUSTAVA UMJETNE INTELIGENCIJE

U okviru pružanja usluge koristi se tehnologija umjetne inteligencije (AI) putem VoiceBot sustava za automatiziranu glasovnu komunikaciju i obradu korisničkih upita. Prilikom obrade osobnih podataka primjenjujemo umjetnu inteligenciju u skladu s Uredbom (EU) o umjetnoj inteligenciji (AI Act), Općom uredbom o zaštiti podataka (GDPR) te drugim primjenjivim propisima. Posebnu pozornost posvećujemo načelima transparentnosti, zakonitosti, poštenosti, sigurnosti i zaštite privatnosti. Korisnike jasno informiramo o korištenju AI sustava, svrsi njegove primjene te obradi njihovih osobnih podataka, a odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere osiguravaju zaštitu prava i sloboda ispitanika.

9. KOJA SU VAŠA PRAVA U VEZI S OBRADOM OSOBNIH PODATAKA?

Pravo na pristup

Možete zatražiti potvrdu obrađujemo li vaše osobne podatke. Ako ih obrađujemo, imate pravo dobiti informacije o tome koje podatke obrađujemo, u koju svrhu, koliko dugo ih čuvamo, s kim ih dijelimo te kopiju svojih osobnih podataka.

Pravo na ispravak

Ako su vaši osobni podaci netočni, nepotpuni ili zastarjeli, imate pravo zatražiti njihov ispravak ili dopunu.

Pravo na brisanje podataka ("pravo na zaborav")

Možete zatražiti brisanje svojih osobnih podataka kada za njihovu obradu više ne postoji pravna osnova ili ako je obrada nezakonita. U određenim slučajevima nećemo moći odmah izbrisati podatke, primjerice kada smo ih obvezni čuvati na temelju zakona.

Pravo na ograničenje obrade:

Možete zatražiti da privremeno ograničimo obradu vaših osobnih podataka u sljedećim slučajevima:

- ako osporavate točnost podataka, dok provjeravamo njihovu točnost,
- ako je obrada nezakonita, ali ne želite da se podaci izbrišu,
- ako nam podaci više nisu potrebni, ali su vama potrebni za postavljanje, ostvarivanje ili obranu pravnih zahtjeva,
- ako ste uložili prigovor na obradu, dok se ne utvrdi prevladavaju li naši legitimni razlozi.

Pravo prenosivosti podataka

Imate pravo zatražiti da vam dostavimo osobne podatke koje ste nam dali u strukturiranom, uobičajeno upotrebljavanom i strojno čitljivom formatu ili, kada je to tehnički izvedivo, da ih prenesemo drugom voditelju obrade. Ovo pravo primjenjuje se kada se obrada temelji na vašoj privoli ili ugovoru.

Pravo na prigovor automatiziranom donošenju odluka i profiliranju:

Imate pravo usprotiviti se odlukama koje se temelje isključivo na automatiziranoj obradi, uključujući profiliranje, ako takve odluke proizvode pravne učinke ili na sličan način značajno utječu na vas. Ako ne koristimo takve postupke, o tome ćemo vas jasno obavijestiti.

Pravo na prigovor obradi

Ako vaše osobne podatke obrađujemo na temelju legitimnog interesa, imate pravo u svakom trenutku uložiti prigovor na takvu obradu zbog razloga koji se odnose na vašu posebnu situaciju.

Pravo na povlačenje privole

Ako se obrada vaših osobnih podataka temelji na vašoj privoli, imate pravo u bilo kojem trenutku povući privolu. Povlačenje privole ne utječe na zakonitost obrade koja je provedena prije njezina povlačenja.

Pravo na podnošenje pritužbe nadzornom tijelu:

Ako smatrate da obrada vaših osobnih podataka nije u skladu s GDPR-om ili drugim propisima o zaštiti osobnih podataka, možete nam se obratiti kako bismo pokušali riješiti problem. Također imate pravo podnijeti pritužbu nadležnom nadzornom tijelu za zaštitu osobnih podataka Agenciji za zaštitu osobnih podataka.

10. KAKO MOŽETE OSTVARITI SVOJA PRAVA?

Ako prema nama želite ostvariti bilo koje od gore navedenih prava molimo da nam pošaljete e-mail osobnipodaci@a1.hr.

Više informacija o načinu na koji brinemo o zaštiti osobnih podataka dostupno je i na našoj mrežnoj stranici: <https://www.a1.hr/zastita-osobnih-podataka>.



11. IZMJENA OVE OBAVIJESTI

A1 može izmijeniti ovu Obavijest, a o čemu ćete biti pravovremeno obaviješteni, a što uključuje između ostalog i putem objave na A1 internetskim stranicama.

Posljednji put izmijenjeno: srpanj 2026.