

POLITIKA ZAŠTITE LIČNIH PODATAKA

1. Uvod i svrha dokumenta

BH Telecom d.d. Sarajevo obrađuje lične podatke u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka Bosne i Hercegovine i evropskim principima privatnosti.

BH Telecom d.d. Sarajevo je kontrolor vaših ličnih podataka.

Ova Politika objašnjava koje podatke prikupljamo, zašto ih obrađujemo, koliko dugo ih čuvamo, s kim ih dijelimo, kako ih štitimo i koja prava imate.

2. Naša obaveza prema vama

Obradu ličnih podataka vršimo zakonito, transparentno i samo u obimu potrebnom za pružanje usluga, ispunjavanje zakonskih obaveza i zaštitu sigurnosti mreže. Primjenjujemo tehničke i organizacione mjere zaštite i osiguravamo da se vaša prava poštuju u svakom trenutku.

3. Koje podatke prikupljamo i koliko dugo ih čuvamo

Slijedi pregled kategorija podataka koje obrađujemo, kako ih prikupljamo i koliko dugo se čuvaju. Saobraćajni podaci su tehnički podaci koji nastaju korištenjem usluga (npr. trajanje poziva, IP adresa) i ne uključuju sadržaj komunikacije.

Vrsta podataka	Primjeri	Kako ih dobijamo	Rok čuvanja
Identifikacioni podaci	Ime, prezime, datum rođenja, broj dokumenta	Ugovor, identifikacija	Trajanje ugovora + 2 godine
Kontakt podaci	Adresa, telefon, e-mail	Pri sklapanju ugovora	Trajanje ugovora + 2 godine
Saobraćajni podaci	Vrijeme i trajanje poziva, IP adresa	Automatski korištenjem usluge	12 mjeseci
Finansijski podaci	Uplate, dugovanja	Interni sistemi i banke	Do izmirenja + 10 godina
Podaci za naplatu	Dug, osnov obaveze	Interni sistemi / partneri naplate	Do okončanja naplate
Marketinški podaci	Saglasnosti, lične preferencije	Vaša saglasnost	Do povlačenja saglasnosti
Podaci kandidata	CV, motivaciono pismo i prateća dokumentacija	Prijava na konkurs	1 godina
Podaci dobavljača	Poslovni i kontakt podaci	Tender i ugovor	Trajanje ugovora + 6 godina
Podaci dioničara	Ime, kontakt, broj dionica	Zakonska evidencija	Prema zakonu

Ako je zbog duga pokrenut sudski postupak, identifikacioni podaci, kontakt podaci i podaci za naplatu čuvaju se 2 godine nakon izvršene uplate potraživanja po osnovu tog postupka.

4. Zašto obrađujemo vaše podatke i koji je pravni osnov

Obrađujemo podatke samo kada postoji jedan od sljedećih pravnih osnova:

- Izvršenje ugovora - obrada je potrebna da bismo pružili uslugu (aktivacija usluge, pristup mreži, rješavanje smetnji, izdavanje računa). Podatke o potrošnji obrađujemo kako bismo vam omogućili praćenje korištenja usluga, u skladu s Pravilom Regulatorne agencije za komunikacije BiH (RAK).
- Zakonska obaveza - određenu obradu nalažu propisi (npr. čuvanje saobraćajnih podataka).
- Legitimni interes - sigurnost mreže, sprječavanje zloupotreba i zaštita sistema. U skladu s Pravilom RAK-a obrađujemo podatke radi provjere prijavljenih zloupotreba (npr. slanje štetnih ili neželjenih poruka) i preduzimamo odgovarajuće mjere. Podatke obrađujemo i radi poboljšanja usluga, razvoja i optimizacije poslovnih procesa te mrežne analitike, putem naprednih analitičkih alata i algoritama, uz primjenu mjera zaštite i principa minimizacije.
- Saglasnost - kada se radi o marketingu, dodatnim analizama ili pojedinim vrstama profiliranja.
- Vitalni interes - obrada u hitnim situacijama radi zaštite života ili sigurnosti korisnika.

5. Kako čuvamo vaše podatke i šta radimo u slučaju povrede

Primjenjujemo šifrovanje, kontrolu pristupa, sigurnosne protokole, nadzor sistema i interne akte informacione sigurnosti, uključujući sistem upravljanja sigurnošću informacija u skladu sa standardom ISO/IEC 27001:2022.

U slučaju povrede podataka procjenjujemo rizik, obavještavamo Agenciju za zaštitu ličnih podataka u Bosni i Hercegovini kada je to propisano zakonom, obavještavamo korisnike ako postoji rizik po njihova prava i preduzimamo mjere za otklanjanje povrede.

6. S kim dijelimo vaše podatke

Podatke dijelimo samo kada je to nužno i zakonski dozvoljeno. To uključuje:

- Nadležne organe (policija, tužilaštvo, sudovi) kada je to propisano zakonom;
- Poštanske operatore i partnere za dostavljanje paketa, štampanje i pakovanje računa;
- Roaming partnere, prilikom rješavanja smetnji pri korištenju usluga u inostranstvu;
- Tehničke i IT dobavljače koji pružaju podršku BH Telecomu, uz ograničen i strogo kontrolisan pristup, vremenski ograničen na period pružanja te podrške;
- Partnere i agencije za naplatu dugovanja korisnika;
- Banke radi obrade uplata;
- Ovlaštene prodajne partnere i servisere;
- Druga pravna lica, ako se potraživanje po osnovu duga ustupi ili proda radi naplate (cesija).

Svaki pristup vašim podacima od strane naših vanjskih partnera tehnički je strogo kontrolisan, vremenski ograničen i dozvoljen isključivo za konkretan zadatak, a dodatno je zaštićen ugovorima i zakonskim obavezama koje štite vašu privatnost.

Vaše podatke ne prodajemo trećim licima u marketinške svrhe.

7. Prenos podataka van BiH

Podatke prenosimo van BiH samo kada je to neophodno za funkcionisanje usluga, na primjer kod roaminga i korištenja cloud usluga, i kada postoji odgovarajući pravni osnov, uz primjenu odgovarajućih zaštitnih mjera.

8. Profiliranje i automatizovane odluke

Vaše podatke možemo koristiti za prikaz personalizovanih ponuda, i to samo na osnovu saglasnosti koju ste dali. Ne donosimo automatizovane odluke koje bi prema vama proizvodile pravne ili druge značajne posljedice.

9. Kolačići i digitalni tragovi

Koristimo osnovne kolačiće neophodne za funkcionalnost sistema. Analitički i marketinški kolačići koriste se samo uz vašu saglasnost.

Detaljna pravila o kolačićima dostupna su u Politici kolačića na web stranici BH Telecoma.

10. Vaša prava

Kao lice čije podatke obrađujemo, imate sljedeća prava:

- Pravo na pristup: Možete dobiti uvid u podatke koje obrađujemo i razloge obrade.
- Pravo na ispravku: Možete zahtijevati ispravku netačnih ili nepotpunih podataka.
- Pravo na brisanje: Možete tražiti brisanje u slučajevima propisanim zakonom.
- Pravo na ograničenje obrade: Možete tražiti privremeno ograničavanje obrade.
- Pravo na prenosivost: Možete dobiti svoje podatke u strukturiranom formatu ili zatražiti njihov prenos drugom operatoru.
- Pravo na prigovor: Možete se usprotiviti obradi zasnovanoj na legitimnom interesu.
- Pravo na povlačenje saglasnosti: Saglasnost za marketing možete povući u bilo kojem trenutku.

Zahtjeve možete podnijeti putem e-maila, pošte ili kontakt centra. BH Telecom će odgovoriti u roku od 30 dana (60 dana u složenim slučajevima).

Zahtjev za ispravku podataka može se podnijeti putem dostupnih kontakt kanala. Za ostvarivanje prava na ispravku određenih podataka može biti potrebno Vaše lično prisustvo i uvid u original identifikacioni dokument radi pouzdane provjere identiteta.

Brisanje podataka iz javnog imenika možete zatražiti direktno telefonskim pozivom Kontakt centra na: 1444.

11. Kontakt i Data Protection Officer

BH Telecom ima imenovanog službenika za zaštitu podataka (Data Protection Officer), kojeg možete kontaktirati za sva pitanja o obradi i zaštiti vaših ličnih podataka.

E-mail: dpo@bhtelecom.ba

Kontakt centar: 1444

Adresa: Ulica Franca Lehara broj 7, 71000 Sarajevo

12. Kada ažuriramo Politiku

Politika se povremeno ažurira zbog zakonskih promjena ili unapređenja internih procedura. Najnovija verzija uvijek je dostupna na web stranici BH Telecoma. Ovaj dokument je zadnji put izmijenjen 09.09.2026. godine.

13. Pravo na žalbu Agenciji za zaštitu ličnih podataka u BiH

Ako smatrate da je obrada vaših ličnih podataka nezakonita ili nedozvoljena, imate pravo podnijeti žalbu Agenciji za zaštitu ličnih podataka u Bosni i Hercegovini.