IZJAVA O LEGITIMNOM INTERESU

za obradu ličnih podataka u svrhu ankete o zadovoljstvu poslovnih (B2B) kupaca

Altium International d.o.o., Azize Šaćirbegović 1, Sarajevo 71000, Bosna i Hercegovina (u daljem tekstu: Društvo), kao kontrolor podataka, na osnovu člana 5. stava 2. i člana 6. stava 1. tačke (f) Uredbe (EU) 2016/679 – Opće uredbe o zaštiti podataka (u daljem tekstu: GDPR), daje sljedeću izjavu:

1. **Predmet izjave**

Društvo provodi dobrovoljnu online anketu o zadovoljstvu svojih poslovnih kupaca u periodu od 9. do 23. novembra 2026. godine. Primaocima se šalje jedan poziv i jedan podsjetnik 16. novembra 2026. godine. Popunjavanje ankete traje približno 10 minuta. Svi primaoci dobijaju isti, nepersonalizovani link, a odgovori se prikupljaju u anonimnom načinu rada, bez bilježenja IP adresa.

2. **Legitimni interes**

Društvo ima legitimni interes da preispita kvalitet usluga, podrške i isporuka koje pruža svojim kupcima, utvrdi probleme koje kupci ne iznose putem pritužbi i na osnovu povratnih informacija unaprijedi svoje usluge. Taj interes je konkretan, stvaran i zakonit u smislu člana 6. stava 1. tačke (f) i uvodne izjave 47. GDPR-a. Anketa se ne koristi za promociju, prikupljanje prodajnih kontakata niti izradu profila pojedinačnih kupaca.

3. **Nosioci podataka i kategorije podataka**

Nosioci podataka su kontakt osobe, predstavnici i zaposlenici sadašnjih i bivših poslovnih kupaca Društva, uključujući korisnike opreme i polaznike edukacija. Za slanje poziva obrađuju se ime, poslovna e-mail adresa i podaci o društvu kupca. Odgovori se odnose na poslovni odnos, radno mjesto, tehnologije i opremu. Ne obrađuju se posebne kategorije podataka, podaci o krivičnim osudama niti podaci o djeci.

4. **Neophodnost obrade**

Obrada je ograničena na podatke neophodne za slanje poziva osobama koje mogu ocijeniti primljene usluge. Ime i e-mail adresa ne nalaze se u skupu podataka s odgovorima, odgovori se ne povezuju sa CRM zapisima, a pojedinačni primaoci se ne prate. Druga razmotrena sredstva (evidencije pritužbi, anketa objavljena samo na internet stranici, telefonski razgovori) ne bi na jednako efikasan i manje invazivan način ostvarila svrhu.

5. **Odmjeravanje interesa**

Osobe koje posluju s Društvom mogu razumno očekivati poziv da ocijene primljene usluge. Uticaj na nosioce podataka ograničen je na malo utrošenog vremena i mogućnost primanja neželjene poruke. Učešće je dobrovoljno, a odbijanje ne utiče na odnos s kupcem. Uz zaštitne mjere navedene u ovoj izjavi, legitimni interes Društva preovladava nad interesima i osnovnim pravima i slobodama nosilaca podataka.

6. **Zaštitne mjere**

- spiskovi primalaca odvojeni su od odgovora, a koristi se zajednički link;
- odgovori se prikupljaju anonimno, a usputni lični podaci iz polja za slobodan unos teksta uklanjaju se prije izrade izvještaja;
- izvještaji sadrže samo anonimne zbirne rezultate i ne omogućavaju identifikaciju nosilaca podataka;
- pristup podacima imaju samo ovlaštene osobe i pružaoci usluga kojima je to neophodno za obavljanje zadatka;

- nepotrebni identifikatori i praćenje isključeni su, a veze i pohranjeni podaci zaštićeni (članovi 25. i 32. GDPR-a);
- osobama koje su uložile prigovor ne šalju se dalji pozivi niti podsjetnik.

7. **Primaoci i prenos podataka**

Platformu za anketu i tehničku podršku pruža društvo Altium International Laboratuvar Cihazları A.Ş., Turska, kao obrađivač podataka. S tim društvom zaključen je ugovor o obradi u skladu s članom 28. GDPR-a, a prenos ličnih podataka u Tursku zasniva se na standardnim ugovornim klauzulama (Provedbena odluka Komisije (EU) 2021/914, modul 2.) u skladu s poglavljem V. GDPR-a. Sjedište grupe u Londonu prima isključivo anonimne zbirne rezultate.

8. **Period čuvanja**

Neobrađeni odgovori brišu se ili anonimiziraju nakon završetka analize i provjere rezultata. Tehnički zapisi i sigurnosne kopije čuvaju se u skladu s pravilima Društva o čuvanju podataka. Podaci o osobama koje su uložile prigovor čuvaju se onoliko koliko je potrebno za poštovanje prigovora, a anonimni izvještaji radi poređenja rezultata iz godine u godinu.

9. **Prava nosilaca podataka**

Nosioci podataka se o obradi informišu u pozivu i u obavještenju o zaštiti privatnosti na bosanskom jeziku, u skladu s članovima 13. i 14. GDPR-a. Nosioci podataka u svakom trenutku mogu uložiti prigovor na obradu (član 21. GDPR-a), jednostavnim odgovorom na poziv, te ostvariti prava iz članova 15. – 18. GDPR-a. Upiti se mogu uputiti Društvu na adresu Azize Šaćirbegović 1, Sarajevo 71000, Bosna i Hercegovina. Društvo nije imenovalo službenika za zaštitu podataka. Nosioci podataka imaju pravo podnijeti pritužbu Agenciji za zaštitu ličnih podataka, Dubrovačka 6, 71000 Sarajevo.

10. **Elektronske komunikacije**

Poziv i podsjetnik služe isključivo ocjeni već pruženih usluga, ne sadrže promotivni sadržaj i ne predstavljaju direktni marketing u smislu člana 50. Zakona o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine, br. 76/22, s izmjenama). Kolačići i druge tehnologije na uređaju nosioca podataka koriste se u skladu s članom 43. stavom 4. tog zakona.

11. **Zaključak**

Društvo izjavljuje da je obrada ličnih podataka u svrhu ankete o zadovoljstvu poslovnih kupaca zakonita na osnovu legitimnog interesa iz člana 6. stava 1. tačke (f) GDPR-a, da je srazmjerna svrsi te da se provodi uz primjenu zaštitnih mjera navedenih u ovoj izjavi. Obrada ne uključuje izradu profila niti automatizovano odlučivanje i ne zahtijeva procjenu uticaja na zaštitu podataka iz člana 35. GDPR-a.

U Sarajevu, 9. novembra 2026. godine.

Za Altium International d.o.o.