

Informace o zpracování osobních údajů v rámci telefonních hovorů

Zdravotní pojišťovna Ministerstva vnitra ČR v souvislosti s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), (dále jen „GDPR“) tímto jako správce osobních údajů poskytuje široké veřejnosti obecnou informaci o tom, jakým způsobem se zpracovávají osobní údaje při provozování Infolinky.

Správce má povinnost zpracovávat osobní údaje vždy na základě alespoň jednoho právního titulu, který je uveden v čl. 6 odst. 1 GDPR. Pokud by tak nečinil, jednalo by se o nezákonné zpracování osobních údajů, neboť zajištění právního titulu zpracování je základní předpoklad pro možnost osobní údaje zpracovávat

Při provozování Infolinky jsou osobní údaje zpracovány na základě čl. 6 odst. 1 písm. a) a f) GDPR, tedy na základě uděleného souhlasu (s nahráváním) a na základě oprávněného zájmu správce, který spočívá v provozování jako takovém a správě nahrávek (jejich ukládání, archivace, opětovné přehrání apod.).

1) KDO JE SPRÁVCEM VAŠICH OSOBNÍCH ÚDAJŮ?

Správce osobních údajů je Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky se sídlem Vinohradská 2577/178, 130 00 Praha 3, IČO: 471 14 304 (dále jen „správce“). Správce zpracovává Vaše osobní údaje jak automatizovaně ve svých systémech, tak i neautomatizovaným způsobem, avšak nedochází při tom k profilování ani automatizovanému rozhodování.

2) JAK MŮŽETE SPRÁVCE KONTAKTOVAT?

Správce je možné kontaktovat v jeho klientských centrech, jejichž seznam je uveden na webové stránce <https://www.zpmvcr.cz/pracoviste>. Správce je možné kontaktovat rovněž prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na výše uvedené adrese nebo též prostřednictvím elektronické pošty na gdpr@zpmvcr.cz či prostřednictvím datové schránky ID: 9swaix3.

3) MÁ SPRÁVCE POVĚŘENCE PRO OCHRANU OSOBNÍCH ÚDAJŮ?

Ano, správce jmenoval pověřence pro ochranu osobních údajů a jeho kontaktní údaje jsou zveřejněny v [Informačním memorandu](#).

4) PROČ SPRÁVCE ZPRACOVÁVÁ VAŠE OSOBNÍ ÚDAJE?

Správce zpracovává Vaše osobní údaje, aby mohl provozovat Infolinku jako takovou a poskytovat Vám odpovědi na Vaše dotazy, aby mohl vyhodnocovat činnost operátorů, vytvářet statistiky a efektivně řídit práci operátorů a případně chránit své oprávněné zájmy či své dobré jméno jakož i své zaměstnance (např. při vyhrožování).

5) JAKÉ OSOBNÍ ÚDAJE SPRÁVCE ZPRACOVÁVÁ?

V rámci Infolinky zpracovávány převážně tyto kategorie osobních údajů:

- a) identifikační a kontaktní – jméno, příjmení, případně část rodného čísla při ověření totožnosti, telefonní číslo popř. e-mail, číslo EHIS (evropského průkazu zdravotního pojištění), IČO (u OSVČ),
- b) popisné – příslušnost ke zdravotní pojišťovně, vztah ke zdravotní pojišťovně (plátce x pojištěnec x zájemce o pojištění), informace sdělené v rámci hovoru
- c) zvláštní kategorie osobních údajů – údaje o zdravotním stavu jsou zpracovávány pouze tehdy, pokud jsou ze strany volajícího sděleny,
- d) ostatní – jakékoli další doprovodné informace, které volající v průběhu hovoru sdělí.

6) ČÍ OSOBNÍ ÚDAJE SPRÁVCE ZPRACOVÁVÁ?

Správce zpracovává osobní údaje především svých pojištěnců v souvislosti s pojistným vztahem mezi ním a pojištěncem. V některých případech správce rovněž zpracovává osobní údaje rodinných příslušníků pojištěnce, ale to pouze v případech, kdy je zdravotní pojištění těchto rodinných příslušníků odvozeno od zdravotního pojištění subjektu údajů (pojištěnce) ve smyslu nařízení (EU) 883/2004 a nařízení (EU) 987/2009. Pokud nejste pojištěncem ani rodinným příslušníkem pojištěnce, pak správce zpracovává pouze osobní údaje, které sdělíte v průběhu monitorovaného telefonního hovoru.

7) JAKÝM ZPŮSOBEM JSOU OSOBNÍ ÚDAJE POŘIZOVÁNY?

Osobní údaje jsou pořizeny na základě Vašeho již existujícího vztahu ke správci (pojištěnec X pojišťovna, či plátce x pojišťovna) a dále jsou osobní údaje pořizovány během monitorovaného hovoru.

8) KOMU JSOU OSOBNÍ ÚDAJE DÁLE PŘEDÁVÁNY?

Osobní údaje nejsou správce předávány, pokud k tomu není správce povinen na základě právní povinnosti uložené mu zákonem.

9) JAK DLOUHO JSOU OSOBNÍ ÚDAJE ZPRACOVÁVÁNY?

Nahrávky telefonních hovorů jsou ukládány po dobu 6 měsíců.

10) ODKUD SPRÁVCE MÉ OSOBNÍ ÚDAJE ZÍSKAL?

Správce získává osobní údaje v souvislosti s jeho kontaktováním ZP MV ČR.

11) JAKÁ MÁM JAKO SUBJEKT ÚDAJŮ PRÁVA?

- a) právo odvolat svůj souhlas – každý, kdo udělil souhlas, má právo tento souhlas odvolat, aniž by byl takový krok ze strany správce jakkoli postihován;
- b) právo požadovat přístup k osobním údajům – každý subjekt údajů může u správce žádat přístup ke svým osobním údajům, a to v rozsahu a za podmínek stanovených čl. 15 GDPR;
- c) právo na opravu – každý subjekt údajů má právo žádat u správce opravu svých osobních údajů, a to na základě čl. 16 GDPR;
- d) právo na výmaz – subjekt údajů má právo žádat správce o výmaz svých osobních údajů, a to za podmínek uvedených v čl. 17 GDPR;
- e) omezení zpracování – každý subjekt údajů má právo obrátit se na správce a za podmínek uvedených v čl. 18 GDPR žádat o omezení zpracování svých osobních údajů;
- f) přenositelnost osobních údajů – subjekt údajů má právo získat od správce osobní údaje, které se ho týkají, a to v případě, že je zpracování založeno na souhlasu [čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR], nebo na smlouvě [čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR] a provádí se automatizovaně; toto právo se však neuplatní na zpracování osobních údajů nezbytných pro splnění úkolu prováděného ve veřejném zájmu nebo při výkonu veřejné moci, kterým je správce pověřen (k tomu viz čl. 20 GDPR);
- g) námítka – pokud jsou osobní údaje subjektu údajů zpracovávány pro splnění úkolu ve veřejném zájmu nebo při výkonu veřejné moci [čl. 6 odst. 1 písm. e) GDPR] či pro účely oprávněných zájmů [čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR], má subjekt údajů právo vznést proti takovému zpracování v souladu s čl. 21 GDPR námitku; na tuto námitku rovněž navazují právo na výmaz [čl. 17 odst. 1 písm. c) GDPR] a omezení zpracování [čl. 18 odst. 1 písm. d) GDPR];
- h) podání stížnosti – každý subjekt údajů má právo podat stížnost dozorovému orgánu; v České republice je dozorovým orgánem Úřad pro ochranu osobních údajů se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, e-mail: posta@uoou.cz, ID datové schránky: qkbaa2n; dozorový orgán má povinnost informovat stěžovatele o pokroku v řešení stížnosti a o jeho výsledku (čl. 77 GDPR), a to každé tři měsíce (čl. 78 odst. 2 GDPR), v opačném případě má subjekt údajů právo na účinnou soudní ochranu.