

9. Informacja szczegółowa o przetwarzaniu danych osobowych klientów, którzy korzystają ze zdalnych form kontaktu z ZUS

Cele przetwarzania danych i podstawy prawne

Twoje dane osobowe przetwarzamy, aby:

- 1) zapewnić rzetelną obsługę zgłoszenia w trakcie nagrywanej rozmowy telefonicznej z konsultantem Centrum Kontakt Klientów ZUS (CKK) oraz stale podnosić jakość obsługi klientów;
- 2) zapewnić rzetelną obsługę zgłoszenia w trakcie nagrywanej wideorozmowy z pracownikiem Oddziału ZUS oraz stale podnosić jakość obsługi klientów;
- 3) zapewnić rzetelną obsługę zgłoszenia przekazanego za pomocą poczty elektronicznej (e-mail) oraz formularza kontaktowego dostępnego na stronie internetowej ZUS;
- 4) zapewnić rzetelną obsługę zgłoszenia w trakcie nagrywanego połączenia automatycznego przy użyciu wirtualnego asystenta ZUS.

Podstawą prawną do przetwarzania Twoich danych osobowych, dla realizacji wyżej wymienionych celów przetwarzania, jest Twoja zgoda. Zgodę taką wyrazisz, gdy:

- 1) wysłuchasz komunikatu głosowego informującego, że nagrywamy rozmowę oraz że musisz się rozłączyć, jeśli nie wyrażasz zgody na nagranie, i pozostaniesz na linii (CKK);
- 2) podasz dane niezbędne do rezerwacji e-wizyty;
- 3) zaznaczysz okno wyboru przy komunikacie informującym, że nagrywamy dźwięk podczas wideorozmowy; komunikat ten zostanie wyświetlony podczas rezerwacji wizyty;
- 4) wysłuchasz komunikatu pracownika Oddziału ZUS, że nagrywamy dźwięk podczas wideorozmowy oraz że musisz opuścić spotkanie, jeżeli nie wyrażasz zgody na nagranie, a następnie potwierdzisz ustnie wyrażenie zgody i pozostaniesz na e-wizycie (zgoda ta dotyczy opiekuna klienta oraz tłumacza języka obcego);
- 5) podasz dane w e-mailu oraz formularzu kontaktowym dostępnym na stronie internetowej ZUS;
- 6) wyrazisz zgodę na przetwarzanie Twoich danych osobowych w trakcie połączenia automatycznego przy użyciu wirtualnego asystenta ZUS.

Twoje dane osobowe przetwarzamy również w celu zarejestrowania i obsługi Twojego profilu na PUE/mZUS. Podstawy prawne przetwarzania danych osobowych są następujące:

- 1) art. 6 ust. 1 lit. b RODO – w przypadku osoby samodzielnie rejestrującej profil na PUE/mZUS,
- 2) art. 6 ust. 1 lit. c RODO – w przypadku osoby, która nie posiada profilu na PUE/mZUS, a złoży wniosek o:
 - a) świadczenie z programu „Dobry start” za pośrednictwem bankowości elektronicznej albo systemu Emp@tia, ZUS utworzy taki profil automatycznie – zgodnie z § 13. ust. 2 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 15 czerwca 2021 r. w sprawie szczegółowych warunków realizacji rządowego programu „Dobry start”;
 - b) świadczenie z programu „Rodzina 800+” za pośrednictwem bankowości elektronicznej, systemu Emp@tia albo innego systemu teleinformatycznego, który został wskazany w

Biuletynie Informacji Publicznej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, ZUS utworzy taki profil automatycznie – zgodnie z art. 13 ust. 5a ustawy z dnia 11 lutego 2016 r. o pomocy państwa w wychowywaniu dzieci;

- c) rodzinny kapitał opiekuńczy za pośrednictwem bankowości elektronicznej albo systemu Emp@tia, ZUS utworzy taki profil automatycznie – zgodnie z art. 15 ust. 2 ustawy z dnia 17 listopada 2021 r. o rodzinnym kapitale opiekuńczym;
- d) dofinansowanie obniżenia opłaty rodzica za pobyt dziecka w żłobku, klubie dziecięcym lub u dziennego opiekuna za pośrednictwem bankowości elektronicznej albo systemu Emp@tia, ZUS utworzy taki profil automatycznie – zgodnie z art. 64f ust. 2 ustawy z dnia 4 lutego 2011 r. o opiece nad dziećmi w wieku do lat 3;
- e) świadczenie z programu „Aktywny rodzic” za pośrednictwem bankowości elektronicznej, systemu Emp@tia albo innego systemu teleinformatycznego, który został wskazany w Biuletynie Informacji Publicznej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, ZUS utworzy taki profil automatycznie - zgodnie z art. 33 ust. 2 ustawy z dnia 15 maja 2024 r. o wspieraniu rodziców a aktywności zawodowej oraz wychowaniu dziecka – „Aktywny rodzic”.

Okres przechowywania danych

Będziemy przetwarzać Twoje dane osobowe przez czas niezbędny do realizacji usługi lub do momentu, aż wycofasz zgodę – w tych sytuacjach, gdy podstawą przetwarzania danych osobowych jest Twoja zgoda. Wycofanie przez Ciebie zgody nie ma wpływu na to, czy przetwarzanie, które przeprowadziliśmy na podstawie Twojej zgody, zanim ją wycofałeś, było zgodne z prawem.

Nagrania rozmów telefonicznych z konsultantem CKK, z użyciem wirtualnego asystenta ZUS oraz dźwięku wideozwoń z pracownikiem Oddziału ZUS przechowujemy 3 lata. Po tym czasie usuwamy je.

Odbiorcy Twoich danych osobowych

Zbieramy Twoje dane, aby zrealizować usługę. Twoje dane możemy przekazywać różnym podmiotom, w tym odrębnym administratorom danych.

Odbiorcami Twoich danych osobowych mogą być też podmioty, które przetwarzają dane osobowe w naszym imieniu, w związku ze świadczeniem dla nas usług.

Przekazywanie danych poza Europejski Obszar Gospodarczy

Nie przekazujemy Twoich danych poza Europejski Obszar Gospodarczy

Zautomatyzowane podejmowanie decyzji, w tym profilowanie

W Twojej sprawie nie podejmujemy decyzji w sposób całkowicie zautomatyzowany. Oznacza to, że decyzji nie sporządzamy z wykorzystaniem systemu teleinformatycznego.

Na podstawie Twoich danych osobowych nie dokonujemy profilowania, czyli automatycznej oceny niektórych czynników osobowych, które Cię dotyczą.

Obowiązek podania danych i konsekwencje ich niepodania

W większości przypadków zgodnie z ustawą musisz podać swoje dane osobowe, abyśmy mogli zrealizować Twoje prawa i obowiązki jako strony postępowania. Niektóre dane możesz podać, ale nie musisz – dotyczy to np. dodatkowych danych do kontaktu (adres e-mail, numer telefonu).

Jeśli nie podasz swoich danych, może to spowodować, że nie będziesz mógł załatwić danej sprawy za pośrednictwem wybranego kanału komunikacji.