

OBVESTILO POSAMEZNIKOM PO 13. ČLENU GDPR GLEDE OBDELAVE OSEBNIH PODATKOV

Naziv zbirke (obdelave) osebnih podatkov	Multimedijski kontaktni center (MMKC) ZZS
Upravljavec zbirke osebnih podatkov	Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije, Miklošičeva cesta 24, 1000 Ljubljana, e-naslov: gp@zzzs.si telefon: 01 30 77 296
Kontakti pooblašcene osebe za varstvo osebnih podatkov	e-naslov: dpo@zzzs.si
Namen obdelave osebnih podatkov	Namen obdelave je dajanje informacij posameznikom (klicateljem) preko multimedijskega kontaktnega centra (MMKC). Osebnne podatke, ki jih klicatelj pove informatorju MMKC, ZZS obdeluje za namen identifikacije klicatelja in z namenom reševanja klicateljevega razloga za klic ter učinkovitejše obravnave ob morebitnem novem klicu. V ta namen se beleži zgodovina klicev, ki je vezana zgolj na telefonsko številko in ostaja nepersonalizirana ter vključuje podatke, kot so tip kontakta (klic, e-pošta), smer kontakta (vhodna, izhodna), informator, vsebinski razlog klica, čas klica.
Vrste osebnih podatkov	Kontaktne podatke (telefonska številka in naslov elektronske pošte posameznika), osebni podatki, ki se obdelujejo v okviru identifikacije klicatelja (npr. ZZS številka, EMŠO ...), zgodovina klicev s posamezne telefonske številke (vključuje tip kontakta (klic, e-pošta), smer kontakta (vhodna, izhodna), navedbo informatorja, vsebinski razlog klica, čas klica).
Pravna podlaga za obdelavo osebnih podatkov	(e) točka prvega odstavka 6. člena Splošne uredbe o varstvu podatkov (GDPR) za obdelavo osebnih podatkov posameznika, ki se obdelujejo v okviru delovanja MMKC in ki jih ZZS obdeluje kot nosilec javnih nalog v zvezi z obveznim zdravstvenim zavarovanjem; (a) točka prvega odstavka 6. člena Splošne uredbe o varstvu podatkov (GDPR) - privolitev za obdelavo podatka o telefonski številki oz. elektronskem naslovu klicatelja.
Obrazložitev zakonitih interesov	/
Uporabniki ali kategorije uporabnikov osebnih podatkov, če obstajajo	Uporabniki so zaposleni ZZS in zaposleni pri pogodbenem obdelovalcu, ki izvaja storitve MMKC za upravljavca ZZS.
Informacije o prenosih osebnih podatkov v tretjo državo ali mednarodno organizacijo	Podatki se ne prenašajo v tretje države ali mednarodne organizacije.
Obdobje hrambe osebnih podatkov ali, kadar to ni mogoče, merila, ki se uporabijo za določitev tega obdobja	Podatki, vezani na podajanje odgovorov v primeru, ko klicatelju odgovora ne moremo zagotoviti takoj, se hranijo 10 dni po zaključeni nalogi. Podatki o klicu (zgodovina klicev) se vežejo zgolj na kontaktni podatek (telefonska številka ali e-naslov) in se brišejo po obdobju dveh let, ko se zbršejo vse datoteke in njihovi meta podatki.

Informacije o obstoju pravic posameznika, da lahko zahteva dostop do osebnih podatkov in popravek ali izbris osebnih podatkov ali omejitev, ali obstoj pravice do ugovora obdelavi in pravice do prenosljivosti podatkov	Posameznik lahko zahteva dostop do osebnih podatkov, ki se nanašajo nanj, in ko so za to izpolnjeni pogoji skladno z določbami Splošne uredbe o varstvu podatkov (GDPR), pravico do popravka, ugovora, izbrisa ali omejitve obdelave.
Informacija o pravici do preklica privolitve, kadar obdelava temelji na privolitvi	Privolitev lahko kadar koli prekličete, ne da bi to vplivalo na zakonitost obdelave podatkov, ki se je na podlagi privolitve izvajala do njenega preklica.
Informacija o pravici do vložitve pritožbe pri nadzornem organu	Pritožba se lahko poda Informacijskemu pooblaščenču (naslov: Dunajska 22, 1000 Ljubljana, e-naslov: gp.ip@ip-rs.si telefon: 012309730, spletna stran: www.ip-rs.si).
Informacije o tem, ali je zagotovitev osebnih podatkov zakonska ali pogodbeno obveznost	Ne
Informacija o tem, ali mora posameznik zagotoviti osebne podatke ter kakšen so morebitne posledice, če jih ne zagotovi	Da, v primeru, da posameznik (klicatelj) ne poda privolitve za obdelavo njegovih osebnih podatkov za namene izvedbe identifikacije, klicatelj ne more pridobiti zaprosenih osebnih podatkov. V primeru, da klicatelj ne sporoči svojih kontaktnih podatkov, ZZS ne more vrniti klica oziroma mu zaprosenih podatkov posredovati na naslov njegove elektronske pošte.
Informacije o obstoju profiliranja in avtomatiziranega sprejemanja odločitev	Avtomatizirano odločanje in/ali profiliranje se ne izvajata.
Pripravl/a:	
Datum:	11. oktober 2023