

REGULAMIN DZIAŁANIA INFOLINII KRUS

§1.

Postanowienia ogólne

1. Infolinia Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego, zwanej dalej jako KRUS, stanowi formę kontaktu telefonicznego interesantów z pracownikami, zwanymi dalej jako konsultanci, która umożliwia uzyskanie ogólnych informacji w zakresie ustawowej działalności KRUS.
2. Celem infolinii jest udzielenie rzetelnej, zgodnej z obowiązującymi przepisami informacji oraz zapewnienie wsparcia interesantom KRUS.

§2.

Zakres obsługi infolinii

1. Konsultanci udzielają ogólnych informacji w zakresie następujących działów:
 - 1) świadczeń emerytalno-rentowych;
 - 2) ubezpieczenia społecznego rolników i ubezpieczenia zdrowotnego;
 - 3) prewencji wypadkowej, rehabilitacji leczniczej, orzecznictwa lekarskiego KRUS;
 - 4) wsparcia technicznego dla Portalu eKRUS.
2. Infolinia nie służy do składania podań (żądań, wyjaśnień, odwołań, zażaleń), skarg i wniosków oraz udzielania informacji dotyczących danych medycznych lub innych szczególnych kategorii danych, o których mowa w art. 9 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.
3. Infolinia nie służy do udzielania informacji w sprawach indywidualnych. W tym celu należy skontaktować się z właściwym oddziałem regionalnym lub placówką terenową KRUS.
4. Konsultanci nie mają możliwości przekierowywania rozmów między działami – w przypadku błędnego wyboru, interesant jest informowany o konieczności wykonania ponownego połączenia.

§3.

Zasady korzystania z infolinii

1. Interesant zobowiązany jest do zachowania kultury wypowiedzi.
2. Konsultant ma prawo zakończyć rozmowę w przypadku:
 - a) używania wulgaryzmów lub obraźliwego języka,
 - b) gróźb lub zachowań agresywnych,
 - c) braku współpracy lub uporczywego przerywania rozmowy.

§4.

Godziny działania i organizacja pracy

1. Infolinia KRUS czynna jest w dni robocze, od poniedziałku do piątku, w godzinach 9:00–14:00.
2. Koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora.

§5.

Przetwarzanie Danych Osobowych

1. Przed połączeniem się z konsultantem, interesant usłyszy komunikat o treści: „Dzień dobry. Witamy w Infolinii Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego. Administratorem Państwa danych osobowych jest Kasa Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego z siedzibą w Warszawie, przy Alei Niepodległości 190. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych znajdują Państwo na stronie www.gov.pl/krus w zakładce Przetwarzanie danych osobowych (RODO)”.
2. Realizując obowiązki wynikające z ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych oraz rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE, Kasa Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego informuje, że dane osobowe przetwarzane w związku z obsługą infolinii przetwarzane są zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. c rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE).

§6.

Postanowienia końcowe

1. Niniejszy regulamin stanowi podstawę organizacyjną działania infolinii KRUS.
2. KRUS zastrzega sobie prawo do jego modyfikacji i aktualizacji w zależności od potrzeb organizacyjnych i zmian prawnych.
3. Regulamin Infolinii KRUS jest dostępny m.in. na stronie internetowej KRUS www.gov.pl/krus, a także w jednostkach organizacyjnych KRUS.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 czerwca 2026 r.