

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 ubezpieczeń, świadczeń, prewencji, rehabilitacji i orzecznictwa lekarskiego.
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,
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 (dane wrażliwe).
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 przed rozpoczęciem rozmowy z konsultantem jest informowany o możliwości zapoznania się z regulaminem działania infolinii poprzez stronę internetową KRUS.
2. Interesant zobowiązany jest do zachowania kultury wypowiedzi.
3. 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. W przypadku dużego obciążenia połączeń, system informuje interesanta o czasie oczekiwania lub pozycji w kolejce.
3. 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 Aleja Niepodległości 190, którą zgodnie z artykułem 59 ustęp 3 ustawy z dnia 20 grudnia 1990 roku o ubezpieczeniu społecznym rolników kieruje Prezes Kasy. Jeśli chcą Państwo dowiedzieć się więcej na temat przetwarzania danych osobowych, zapraszamy na stronę internetową www.gov.pl/web/krus/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).
3. Zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 oraz art. 14 ust. 1 i ust. 2 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:
 - 1) administratorem danych osobowych interesantów jest Kasa Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego z siedzibą w Warszawie przy al. Niepodległości 190, 00-608 Warszawa, którą zgodnie z art. 59 ust. 3 ustawy z dnia 20 grudnia 1990 r. o ubezpieczeniu społecznym rolników kieruje Prezes Kasy;
 - 2) kontakt z inspektorem ochrony danych osobowych w Kasie Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego jest możliwy przez pocztę elektroniczną: iod@krus.gov.pl lub pocztę tradycyjną na adres: Kasa Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego, al. Niepodległości 190, 00-608 Warszawa, z dopiskiem „Inspektor Ochrony Danych”;

§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 zatwierdzenia przez Prezesa Kasy i może ulec zmianie w zależności od obowiązującego stanu prawnego oraz zmian zasad korzystania z infolinii.