Warszawa, 26.08.2019 r.

Informacja prasowa

**Czy panuje powszechna „informatoza”? Czyli o nadgorliwym spełnianiu obowiązku informacyjnego**

**Obowiązek informacyjny jest jednym z podstawowych obowiązków organizacji zawartym w obecnych przepisach z zakresu ochrony danych. Są sytuacje, gdy jest on przekładany nawet ponad zdrowie i życie. Jak to jest z nim w praktyce? Czy firmy w niektórych sytuacjach mogą go zrealizować po odbyciu rozmowy na infolinii lub w punkcie medycznym? Wyjaśnia ekspert ODO 24.**

Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) – dobrze znane RODO – wprowadziło istotne zmiany w zakresie problematyki informowania podmiotów o przetwarzaniu ich danych osobowych. Dotychczasowy sposób przekazywania tych szczegółów był stosunkowo krótki i składał się zaledwie z kilku zdań. Obecnie administratorzy zobowiązani są przekazywać większą ilość informacji, a z uchybieniem temu wymaganiu wiążą się poważne konsekwencje. *Każda osoba musi zostać szczegółowo poinformowana o tym, kto, jakie i w jakim celu zbiera jej dane, a także w jaki sposób się je gromadzi oraz jak długo będą przetwarzane. Co więcej, osobę, której dotyczą informacje, należy również poinformować o przysługujących jej prawach do wglądu, poprawiania, usuwania lub przenoszenia danych, jak również o prawie do bycia zapomnianym* – wskazuje Agata Kłodzińska, Specjalista ds. ochrony danych, ODO 24.

Każdy z nas niejednokrotnie spotkał się z sytuacją, kiedy chciał się dodzwonić do konkretnej firmy, ale było to utrudnione przez automatyczną sekretarkę, która, co nóż, kazała wybierać odpowiednie cyfry. Gdy już miało nastąpić połączenie z konsultantem, zamiast jego głosu można było usłyszeć nagrany obowiązek informacyjny. Warto podkreślić, że co do zasady powinien on zostać zrealizowany podczas pozyskiwania danych osobowych od osoby, której dane dotyczą (zgodnie z art. 13 RODO). Jednak są sytuacje, które wymagają nagłego działania. Są to najczęściej infolinie assistance.

Osoba, która decyduje się na skorzystanie z tego rozwiązania nierzadko wymaga natychmiastowej pomocy – uległa wypadkowi lub potrzebuje nagłej pomocy medycznej. Natrafiają one jednak na mur. Firmy w obawie przed restrykcyjnymi przepisami usilnie chcą zrealizować pełen obowiązek informacyjny jeszcze przed odbyciem właściwej rozmowy. Procedury przysłaniają im to co najważniejsze – zdrowie i życie ludzkie. Warto podkreślić, że prawo nie narzuca takiego działania.

*Podmiot prowadzący infolinię nie musi odczytywać pełnej klauzuli informacyjnej na początku każdego połączenia. Administratorzy mogą spełniać tzw. warstwowy obowiązek informacyjny –* mówi Agata Kłodzińska, ODO 24. *Polega on na etapowym przekazywaniu informacji z art. 13 (lub 14) RODO. Pierwsza warstwa, zgodnie z obowiązującymi wytycznymi, powinna zawierać informacje co do tożsamości administratora, celów przetwarzania oraz opisu praw osób, których dane dotyczą. Jednocześnie wskazać należy, w jaki sposób można uzyskać pozostałe informacje o tym, jak dane będą przetwarzane, czyli gdzie znajduje się pełna klauzula informacyjna. Dobrym sposobem jest przesłanie osobie fizycznej linka do polityki prywatności, w której znajduje się klauzula, lub poinformowanie jej, że pełna treść klauzuli zostanie odczytana na jej żądanie przez konsultanta telefonicznego lub po wciśnięciu określonego przycisku (np. „Wciśnij przycisk 1, aby zapoznać się z pełną treścią klauzuli”) – dodaje.*

Należy również pamiętać, że samo RODO w swoim motywie 4 do Preambuły stanowi, że prawo do ochrony danych osobowych nie jest prawem bezwzględnym; należy je postrzegać w kontekście jego funkcji społecznej i wyważyć względem innych praw podstawowych w myśl zasady proporcjonalności. Trudno sobie zatem wyobrazić spełnianie obowiązku informacyjnego przed rozmową z np. dyspozytorem pogotowia ratunkowego.

W ubiegłym roku drugą najpopularniejszą usługą assistance była pomoc medyczna m.in. obejmująca wizytę domową czy rehabilitację (73 proc. ankietowanych) – wynika z badania „Rynek usług assistance widziany oczami klientów”. Trzecie miejsce zajęło ubezpieczenie podróżne. Najczęściej polega ono na leczeniu za granicą po wypadku lub chorobie (65 proc.). Pokazuje to jak duża liczba osób korzysta z takich usług.

**ODO 24 sp. z o. o.** oferuje kompleksowe rozwiązania w zakresie ochrony danych osobowych i bezpieczeństwa informacji. Dzięki doświadczonemu zespołowi ekspertów z zakresu m.in. prawa, informatyki, zarządzania kryzysowego oraz ciągłości działania dostarcza organizacjom praktyczne rozwiązania, pozwalające skutecznie zabezpieczyć posiadane zasoby informacyjne.

Kontakt dla mediów:

**Triple PR**

**Aneta Gałka**

tel. 570 533 678

[aneta.galka@triplepr.pl](mailto:anna.olkowicz@triplepr.pl)