

Sdělení Úřadu pro ochranu osobních údajů

29. dubna 2013

Právo na informace v případě existence záznamu hovoru v call centru.

Jak vyplývá z výsledků kontrol některých call center, jsou nahrávány všechny telefonní hovory, přestože je volající upozorněn, že hovor může být nahráván.

Za této situace může každý, kdo projeví zájem o záznam svého hovoru, využít své právo na informace garantované § 12 zákona č. 101/2000 Sb., jímž je stanoveno: **"Požádá-li subjekt údajů o informaci o zpracování svých osobních údajů, je mu správce povinen tuto informaci bez zbytečného odkladu předat."**

Obsahem informace je vždy sdělení

- a. o účelu zpracování osobních údajů
- b. o osobních údajích, případně kategoriích osobních údajů, které jsou předmětem zpracování, včetně veškerých dostupných informací o jejich zdroji
- c. o povaze automatizovaného zpracování v souvislosti s jeho využitím pro rozhodování, jestliže jsou na základě tohoto zpracování činěny úkony nebo rozhodnutí, jejichž obsahem je zásah do práva a oprávněných zájmů subjektu údajů
- d. o příjemci, případně kategoriích příjemců jeho osobních údajů.

Správce údajů (tj. subjekt rozhodující o provozu call centra) má právo požadovat za poskytnutí informace přiměřenou úhradu, nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace.

Povinnost správce poskytnout informace subjektu údajů upravenou v § 12 zákona o ochraně osobních údajů může za správce plnit zpracovatel.

PhDr. Hana Štěpánková
ředitelka tiskového odboru,
tisková mluvčí