

A MOL IT&Digital GBS Kft. informatikai és Campus Ügyfélszolgálataival folytatott telefonbeszélgetések rögzítése, információkérések megválaszolása, ezek adminisztrálása valamint az ezekkel kapcsolatos kifogások intézése Adatkezelési tájékoztató (a továbbiakban: „Tájékoztató”) : [link]	
1. Az adatkezelők jogos érdeke:	
• Az érintettek köre: az Ügyfélszolgálatok call center-en (telefonközpont) keresztül fogadott és indított hívások hanganyagán a munkavállalók, töltőállomás-üzemeltető partnerek munkavállalói, esetlegesen külsős személyek és az ügyfélszolgálati munkatársak hangja szerepel. • Az adatok jellege: az érintett személyeknek az Ügyfélszolgálat adatkezelési tájékoztatójában megjelölt személyes adatai: „A MOL IT&Digital GBS Kft. informatikai és Campus Ügyfélszolgálatával folytatott telefonbeszélgetések rögzítése” pontban leírtak. • Az adatkezelés célja: Felhasználói bejelentések és igények kezelése, melyek során a MOL IT és megbízott külső partnerei hárítanak el hibákat, kezelnek eszköz- és jogosultságigényeket, szoftvertelepítéseket, valamint egyéb, informatikai problémákat, illetve az ezekkel kapcsolatban felmerülő kifogásokat válaszolják meg. Munkaidőn kívül ezek mellett kiskereskedelmi bejelentések kezelése, melyekről részletesebb tájékoztatás a Kártyaügyfélszolgálat vonatkozó dokumentumában érhető el. • Az érdek jogszerűségének igazolása, a jogos érdek bemutatása: a Tájékoztató fenti pontjaiban írt személyes adatok kezelése elengedhetetlenül szükséges az Ügyfélszolgálattal folytatott telefonbeszélgetések rögzítése, telefonon folytatott kommunikáció, kérdések megválaszolása, adategyeztetés érdekében, a bejelentések és panaszok hatékonyabb elintézése céljából, továbbá annak biztosítására, hogy az azonnal nem megoldható ügyek esetén a szükséges információk rendelkezésre álljanak. Az ezzel összefüggő adatkezelési műveletek pedig így az adatkezelők jogszerű üzleti érdekét, valamint az ügyfelek, és az Ügyfélszolgálattal kapcsolatba lépő egyéb fentebb jelölt érintettek Ügyfélszolgálat igénybevétele, bejelentéseik és panaszai kezelésével kapcsolatos érdekét is képezik.	
2. Az adatkezelés szükségessége	
• Annak egyértelmű és világos bemutatása, hogy az adatkezelés az érdek eléréséhez feltétlenül szükséges, alkalmas és arányos: a fenti 1. pontban hivatkozott személyes adatok kezelése az Ügyfélszolgálattal folytatott telefonbeszélgetések rögzítése, telefonon folytatott kommunikáció, kérdések megválaszolása, adategyeztetés biztosításához elengedhetetlenül szükséges, arra kétségtelenül alkalmas és azzal arányos. Az Ügyfélszolgálattal folytatott telefonbeszélgetések rögzítése, telefonon folytatott kommunikáció, kérdések megválaszolása, adategyeztetés csak ezen minimálisan szükséges személyes adatok kezelése révén biztosítható. • Annak vizsgálata, hogy rendelkezésre állnak-e alternatív, az érintett szempontjából kevésbé korlátozó megoldások, mellyel az adatkezelői érdek elérhető? Rendelkezésre állnak-e alternatív megoldások, mellyel személyes adatok kezelése nélkül / kevesebb	

személyes adat kezelésével / személyes adatok egyéb módon történő kezelésével érhető el a cél?

Az Ügyfélszolgálattal folytatott telefonbeszélgetések rögzítéséhez, telefonon folytatott kommunikációhoz, kérdések megválaszolásához, adategyeztetéshez a fenti személyes adatok kezelése elengedhetetlenül szükséges, tekintettel arra, hogy az Ügyfélszolgálattal folytatott telefonbeszélgetések rögzítése, telefonon folytatott kommunikáció, kérdések megválaszolása, adategyeztetés alternatív, vagy kevesebb személyes adat kezelésével járó, esetleg személyes adatok egyéb módon történő kezelésével járó megoldás révén nem megvalósítható. A személyes adatok anonimizálása vagy kevesebb személyes adat kezelése lehetetlenné tenné az Ügyfélszolgálattal folytatott telefonbeszélgetések rögzítését, telefonon folytatott kommunikációt, kérdések megválaszolását, adategyeztetést. Az Ügyfélszolgálatot üzemeltető adatkezelők az adattakarékosság elvével összhangban már az Ügyfélszolgálattal folytatott telefonbeszélgetések rögzítéséhez, telefonon folytatott kommunikációhoz, kérdések megválaszolásához, adategyeztetéshez szükséges személyes adatok körének felmérésekor és a vonatkozó eljárásrend kidolgozásakor tekintettel voltak arra, hogy csak az adatkezelés céljának biztosításához feltétlenül szükséges személyes adatokat kezeljék.

3. Az adatkezelés hatásainak és az egyéb biztonsági intézkedéseknek a vizsgálata

3.1. Az adatkezelés hatásainak vizsgálata

- **Az érintett számára az adatkezeléssel járó kedvező és kedvezőtlen hatások bemutatása. Az adatkezelésből származik-e előnye az érintettnek. Érinti-e negatívan az érintettet, vagy okoz-e számára sérelmet, jogaiba való intruzív beavatkozást:** az adatkezelés az érintettek szempontjából nem korlátozó. Az Ügyfélszolgálattal folytatott telefonbeszélgetések rögzítése, telefonon folytatott kommunikáció, kérdések megválaszolása, adategyeztetés során a személyes adatok szükséges kezelése az ügyfelek és egyéb fentebb jelölt érintettek számára – a megfelelő kommunikáció lefolytatása, kérdéseik megválaszolása, adategyeztetés révén – előnyökkel jár. Mindemellett a személyes adatok kezelése az érintettek zaklatásával, rendszeres többlet-cselekmények elvégzésével vagy magánéletükbe, jogaikba való intruzív beavatkozással nem jár.
- **Az érintett ésszerű elvárásainak bővebb vizsgálata az adatok gyűjtésének időpontjában és azzal összefüggésben, hogy ésszerűen számíthatott-e arra, hogy az adatkezelésre az adott jogos érdekből adódóan sor kerülhet:** az érintettek a MOL-csoport GDPR honlapján megfelelő tájékoztatást kapnak az adatkezelésről. A telefonbeszélgetés elején elérhető továbbá egy rövidített tájékoztató is. A rövidített tájékoztató részletes szövege meghallgatható a megfelelő telefonos menüpont kiválasztásával vagy a teljes szövege elérhető a MOL-csoport GDPR honlapján történő elolvasásával.
- **Az adatkezelés módja ideértve, hogy az adatok nyilvánosságra kerülhetnek-e:** az adatkezelés módja már az adatkezelést megelőzően átlátható, az adatkezelők pedig az adatok kezelését biztonságos informatikai környezetben, adatvédelmi és adatbiztonsági kérdésekben megfelelően képzett munkavállalók révén végzik – lásd bővebben: a Tájékoztató „Az adatkezelőnél az adatokhoz való hozzáférésre jogosultak” pontja. Az adatkezelők minden tőlük elvárható adatbiztonsági intézkedést fogyanatosítanak annak

érdekében, hogy az általuk az Ügyfélszolgálattal folytatott telefonbeszélgetések rögzítése, telefonon folytatott kommunikáció, kérdések megválaszolása, adategyeztetés keretében kezelt személyes adatok ne kerülhessenek nyilvánosságra, továbbá azokhoz illetéktelen harmadik személyek ne férhessenek hozzá semmilyen módon.

- **Annak ismertetése, hogy az adatkezelők hogyan nyújtanak tájékoztatást az érintettnek az adatkezelésről és annak érdekéről. Megfelelően világos és egyértelmű-e a tájékoztatás?** Adatkezelők az Ügyfélszolgálatot telefonon felkereső érintett számára az ügyfélszolgálat kapcsolása és így a hangrögzítés megkezdése előtt a telefonvonalon keresztül automata üzenetben tájékoztatja az érintettet arról, hogy telefonhívása rögzítésre kerül. Az érintett a megfelelő telefonos menüpont kiválasztásával az adatkezelési tájékoztató kivonatát szövegesen meghallgathatja. Az adatkezelők a Tájékoztató útján nyújtanak részletes tájékoztatást az érintettek részére – a fentebb írtak szerinti internetes elérhetőségen. Emellett az érintettek az adatkezelők Tájékoztatóban megadott elérhetőségein is fordulhatnak az adatkezelőkhöz kérdéseikkel, továbbá ezen elérhetőségeken keresztül vehetik fel az adatkezelőkkel a kapcsolatot adatvédelmi jogaik gyakorlása érdekében.
- **Annak bemutatása, hogy az érintettnek van-e lehetősége ellenőrizni az adatkezelést vagy az ellen tiltakozni:** az érintettek az adatkezelést a jelen érdekmérlegelési teszt és a Tájékoztató „Az Ön adatkezeléssel kapcsolatos jogai” pontjában írtak szerint, valamint az ott írt jogaik gyakorlása révén ellenőrizhetik, illetve jogosultak élni tiltakozási jogukkal.

3.2. Egyéb biztonsági intézkedések

- **Adatbiztonsági intézkedések:** Tájékoztató „Adatbiztonsági intézkedések” pontjában.
- **Az adatok korlátozott ideig történő kezelése:** az adatkezelők a célhoz kötött adatkezelés elvét megvalósítva csupán addig kezelik az érintett személyes adatait, amíg arra az Ügyfélszolgálattal folytatott telefonbeszélgetések rögzítése, telefonon folytatott kommunikáció, kérdések megválaszolása, adategyeztetés érdekében szükség van, illetve arra a vonatkozó törvényben írt igényérvényesítési határidők lehetőséget biztosítanak. Így az adott hangfelvételt és a kapcsolódó személyes adatokat a MOL IT&Digital GBS Kft. 5 évig, a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”) 6:22. § (1) szerint és a munka törvénykönyvről szóló 2012. évi I. törvény („Mt.”) 286. § (1)-(2) bekezdése alapján, az adatkezelők esetleges munkajogi és polgári jogi igényeinek érvényesítésére, valamint az érintettek esetleges polgári jogi és munkajogi igényeivel szembeni védekezésre tekintettel.
- **Az adatokhoz való hozzáférés korlátozása:** az érintett személyes adatok megismerhetősége szigorúan véve kizárólag azon munkavállalók számára lehetséges az adatkezelők szervezetén belül, akik számára az érintett személyes adatok ismerete az Ügyfélszolgálattal folytatott telefonbeszélgetések rögzítéséhez, telefonon folytatott kommunikációhoz, kérdések megválaszolásához, adategyeztetéshez feltétlenül szükséges – ezek ismertetését részletesen a Tájékoztató „Az adatkezelés korlátozásához való jog” pontja tartalmazza.

4. Az érdekmérlegelés eredménye és annak dokumentálása

A fentebb írtak alapján megállapítható, hogy az adatkezelők jogos érdeke arányosan korlátozza az érintettek jogos érdekét. Az érintett személyes adatok kezelése az Ügyfélszolgálattal folytatott telefonbeszélgetések rögzítéséhez, telefonon folytatott kommunikációhoz, kérdések megválaszolásához, adategyeztetéshez – így az ügyfelek és egyéb érintettek jogainak biztosításához is – elengedhetetlenül szükséges, annak kivitelezésére pedig alternatív, kevesebb személyes adat kezelésével járó vagy más módszert követő adatkezelési megoldások nem állnak rendelkezésre.

Az ügyfél által e-mailben, a MOL IT és a MOL Campus bejelentőrendszerén keresztül, személyesen vagy telefonon bejelentett hibák jegykezelő rendszerben történő rögzítése, igények rögzítése, információkérések adminisztrálása valamint az ezekkel kapcsolatos kifogások intézése

1. Az adatkezelők jogos érdeke:

- **Az érintettek köre:** az Ügyfélszolgálattal elektronikus levelezés útján vagy a MOL IT informatikai bejelentőrendszerén keresztül kommunikáló ügyfelek és ügyfélnek nem minősülő egyéb érintettek.
- **Az adatok jellege:** az érintett személyeknek az Ügyfélszolgálat adatkezelési tájékoztatójában megjelölt személyes adatai: „Írásbeli, e-mailben küldött, telefonon, a MOL IT és a MOL Campus bejelentőrendszerén vagy személyesen tett bejelentések és igények intézése és megválaszolása, valamint az ezekkel kapcsolatos kifogások intézése” pontjában olvasható.
- **Az adatkezelés célja:** az ügyfél által e-mailben, a MOL IT és a MOL Campus bejelentőrendszerén keresztül, személyesen vagy telefonon bejelentett hibák jegykezelő rendszerben történő rögzítése javítás céljából, igények rögzítése teljesítésük céljából, információkérések adminisztrálása valamint az ezekkel kapcsolatos kifogások intézése. Felhasználói bejelentések és igények kezelése, melyek során a MOL IT és megbízott külső partnerei hárítanak el hibákat, kezelnek eszköz- és jogosultságigényeket, szoftvertelepítéseket, valamint egyéb, informatikai problémákat, illetve az ezekkel kapcsolatban felmerülő kifogásokat válaszolják meg. E-mail üzenetek tárolása az írásban bejelentett támogatási igények utánpótlása, valamint az utólagos reklamációk kivizsgálása céljából. Levelezőrendszer üzemeltetése és annak biztonságos működésének biztosítása, valamint a rendszerhasználattal kapcsolatos technikai naplóadatok kezelése, visszaélések megelőzése és rendszerhiba-elhárítás céljából. Munkaidőn kívül ezek mellett kiskereskedelmi bejelentések kezelése, melyekről részletesebb tájékoztatás a Kártyaügyfélszolgálat vonatkozó dokumentumában érhető el.
- **Az érdek jogszerűségének igazolása, a jogos érdek bemutatása:** a Tájékoztató fenti pontjaiban írt személyes adatok kezelése elengedhetetlenül szükséges az ügyfelekkel és ügyfeleknek nem minősülő érintettekkel írásban vagy elektronikus levelezéssel (e-mailben) folytatott kommunikáció, kérdések megválaszolása, adategyeztetés érdekében, a bejelentések és panaszok hatékonyabb elintézése céljából, valamint annak biztosítására, hogy az azonnal nem megoldható ügyek esetén a szükséges információk rendelkezésre álljanak. Az ezzel összefüggő adatkezelési műveletek pedig így az adatkezelők jogszerű üzleti érdekét, valamint az ügyfelek, és az Ügyfélszolgálattal kapcsolatba lépő egyéb

fentebb jelölt érintettek Ügyfélszolgálat igénybevételével, bejelentéseik és panaszaik kezelésével kapcsolatos érdekét is képezik.
2. Az adatkezelés szükségessége
• Annak egyértelmű és világos bemutatása, hogy az adatkezelés az érdek eléréséhez feltétlenül szükséges, alkalmas és arányos: a fenti 1. pontban hivatkozott személyes adatok kezelése az ügyfelekkel és ügyfeleknek nem minősülő érintettekkel írásban vagy elektronikus levelezéssel (e-mailben) folytatott kommunikációhoz, kérdések megválaszolásához, adategyeztetés biztosításához elengedhetetlenül szükséges, arra kétségtelenül alkalmas és azzal arányos. Az ügyfelekkel és ügyfeleknek nem minősülő érintettekkel írásban vagy elektronikus levelezéssel (e-mailben) folytatott kommunikáció, kérdések megválaszolása, adategyeztetés csak ezen minimálisan szükséges személyes adatok kezelése révén biztosítható. • Annak vizsgálata, hogy rendelkezésre állnak-e alternatív, az érintett szempontjából kevésbé korlátozó megoldások, mellyel az adatkezelői érdek elérhető? Rendelkezésre állnak-e alternatív megoldások, mellyel személyes adatok kezelése nélkül / kevesebb személyes adat kezelésével / személyes adatok egyéb módon történő kezelésével érhető el a cél? Az ügyfelekkel és ügyfeleknek nem minősülő érintettekkel írásban vagy elektronikus levelezéssel (e-mailben) folytatott kommunikációhoz, kérdések megválaszolásához, adategyeztetéshez a fenti személyes adatok kezelése elengedhetetlenül szükséges, tekintettel arra, hogy az ügyfelekkel és ügyfeleknek nem minősülő érintettekkel írásban vagy elektronikus levelezéssel (e-mailben) folytatott kommunikáció, kérdések megválaszolása, adategyeztetés alternatív, vagy kevesebb személyes adat kezelésével járó, esetleg személyes adatok egyéb módon történő kezelésével járó megoldás révén nem megvalósítható. A személyes adatok anonimizálása vagy kevesebb személyes adat kezelése lehetetlenné tenné az ügyfelekkel és ügyfeleknek nem minősülő érintettekkel írásban vagy elektronikus levelezéssel (e-mailben) folytatott kommunikációt, kérdések megválaszolását, adategyeztetést. Az Ügyfélszolgálatot üzemeltető adatkezelők az adattakarékosság elvével összhangban már az ügyfelekkel és ügyfeleknek nem minősülő érintettekkel írásban vagy elektronikus levelezéssel (e-mailben) folytatott kommunikációhoz, kérdések megválaszolásához, adategyeztetéshez szükséges személyes adatok körének felmérésekor és a vonatkozó eljárásrend kidolgozásakor tekintettel voltak arra, hogy csak az adatkezelés céljának biztosításához feltétlenül szükséges személyes adatokat kezeljék.
3. Az adatkezelés hatásainak és az egyéb biztonsági intézkedéseknek a vizsgálata
3.1. Az adatkezelés hatásainak vizsgálata • Az érintett számára az adatkezeléssel járó kedvező és kedvezőtlen hatások bemutatása. Az adatkezelésből származik-e előnye az érintettnek. Érinti-e negatívan az érintettet, vagy okoz-e számára sérelmet, jogaiba való intruzív beavatkozást: az adatkezelés az érintettek

szempontjából nem korlátozó. Az ügyfelekkel és ügyfeleknek nem minősülő érintettekkel írásban vagy elektronikus levelezéssel (e-mailben) folytatott kommunikáció, kérdések megválaszolása, adategyeztetés során a személyes adatok szükséges kezelése az ügyfelek és egyéb fentebb jelölt érintettek számára – a megfelelő kommunikáció lefolytatása, kérdéseik megválaszolása, adategyeztetés révén – előnyökkel jár. Mindemellett a személyes adatok kezelése az érintettek zaklatásával, rendszeres többlet-cselekmények elvégzésével vagy magánéletükbe, jogaikba való intruzív beavatkozással nem jár.

- **Az érintett ésszerű elvárásainak bővebb vizsgálata az adatok gyűjtésének időpontjában és azzal összefüggésben, hogy ésszerűen számíthatott-e arra, hogy az adatkezelésre az adott jogos érdekből adódóan sor kerülhet:** az érintettek a MOL-csoport GDPR honlapján valamint a kommunikáció során megfelelő tájékoztatást kapnak az adatkezelésről, továbbá a kommunikáció kezdeményezésekor ésszerűen számíthatnak arra, hogy a megfelelő kommunikáció lefolytatása, a kérdéseikre történő válaszadás, valamint adategyeztetés céljából az ehhez szükséges személyes adataik kezelésre kerülnek, tekintettel arra, hogy ez a fentiekhez elengedhetetlenül szükséges. Az érintettek a MOL-csoport GDPR honlapján megfelelő tájékoztatást kapnak az adatkezelésről.
- **Az adatkezelés módja, ideértve, hogy az adatok nyilvánosságra kerülhetnek-e:** az adatkezelés módja már az adatkezelést megelőzően átlátható, az adatkezelők pedig az adatok kezelését biztonságos környezetben, adatvédelmi és adatbiztonsági kérdésekben megfelelően képzett munkavállalók révén végzik – lásd bővebben: a Tájékoztató „Az adatkezelőnél az adatokhoz való hozzáférésre jogosultak” pontja. Az adatkezelők minden tőlük elvárható adatbiztonsági intézkedést foganatosítanak annak érdekében, hogy az általuk az ügyfelekkel és ügyfeleknek nem minősülő érintettekkel írásban vagy elektronikus levelezéssel (e-mailben) folytatott kommunikáció, kérdések megválaszolása, adategyeztetés keretében kezelt személyes adatok ne kerülhessenek nyilvánosságra, továbbá azokhoz illetéktelen harmadik személyek ne férhessenek hozzá semmilyen módon.
- **Annak ismertetése, hogy az adatkezelők hogyan nyújtanak tájékoztatást az érintettnek az adatkezelésről és annak érdekéről. Megfelelően világos és egyértelmű-e a tájékoztatás?** Az adatkezelők a Tájékoztató útján nyújtanak tájékoztatást az érintettek részére – a fentebb írtak szerinti internetes elérhetőségen, valamint a kommunikáció során. Emellett az érintettek az adatkezelők Tájékoztatóban megadott elérhetőségein is fordulhatnak az adatkezelőkhöz kérdéseikkel, továbbá ezen elérhetőségeken keresztül vehetik fel az adatkezelőkkel a kapcsolatot adatvédelmi jogaik gyakorlása érdekében.
- **Annak bemutatása, hogy az érintettnek van-e lehetősége ellenőrizni az adatkezelést vagy az ellen tiltakozni:** az érintettek az adatkezelést a jelen érdekmérlegelési teszt és a Tájékoztató „Az Ön adatkezeléssel kapcsolatos jogai” pontjában írtak szerint, valamint az ott írt jogaik gyakorlása révén ellenőrizhetik, illetve jogosultak élni tiltakozási jogukkal.

3.2. Egyéb biztonsági intézkedések

- **Adatbiztonsági intézkedések:** Tájékoztató „Adatbiztonsági intézkedések” pontjában
- **Az adatok korlátozott ideig történő kezelése:** az adatkezelők a célhoz kötött adatkezelés elvét megvalósítva csupán addig kezelik az érintett személyes adatait, amíg arra az ügyfelekkel és ügyfeleknek nem minősülő érintettekkel írásban vagy elektronikus levelezéssel (e-mailben) folytatott kommunikáció, kérdések megválaszolása, adategyeztetés érdekében szükség van, illetve arra a vonatkozó törvényben írt igényérvényesítési határidők lehetőséget biztosítanak. Így a MOL IT&Digital GBS Kft. az

anyagokat 5 évig őrzi meg (a Ptk. 6:22. § (1) bekezdése és az Mt. 286. § (1)-(2) bekezdése szerint), az adatkezelők esetleges polgári jogi vagy munkajogi igényeinek érvényesítésére, valamint az érintettek esetleges polgári jogi vagy munkajogi igényeivel szembeni védekezésre tekintettel.

- **Az adatokhoz való hozzáférés korlátozása:** az érintett személyes adatok megismerhetősége szigorúan véve kizárólag azon munkavállalók számára lehetséges az adatkezelők szervezetén belül, akik számára az érintett személyes adatok ismerete az ügyfelekkel és ügyfeleknek nem minősülő érintettekkel írásban vagy elektronikus levelezéssel (e-mailben) folytatott kommunikációhoz, kérdések megválaszolásához, adategyeztetéshez feltétlenül szükséges – ezek ismertetését részletesen a Tájékoztató „Az adatkezelés korlátozásához való jog” pontja tartalmazza.

4. Az érdekmérlegelés eredménye és annak dokumentálása

A fentebb írtak alapján megállapítható, hogy az adatkezelők jogos érdeke arányosan korlátozza az érintettek jogos érdekét. Az érintett személyes adatok kezelése az ügyfelekkel és ügyfeleknek nem minősülő érintettekkel írásban vagy elektronikus levelezéssel (e-mailben) folytatott kommunikációhoz, kérdések megválaszolásához, adategyeztetéshez – így az ügyfelek és egyéb érintettek jogainak biztosításához is – elengedhetetlenül szükséges, annak kivitelezésére pedig alternatív, kevesebb személyes adat kezelésével járó vagy más módszert követő adatkezelési megoldások nem állnak rendelkezésre.

Ügyfélszolgálat által az ügyfelekkel és egyéb érintettekkel folytatott kommunikációval kapcsolatos adatmegőrzés jogi igényérvényesítés, valamint jogvitában vagy hatósági eljárásban történő sikeres védekezés céljából az adatkezelők részéről

1. Az adatkezelők jogos érdeke:

- **Az érintettek köre:** az Ügyfélszolgálatok call center-en (telefonközpont) keresztül fogadott és indított hívások hanganyagán a munkavállalók, töltőállomás-üzemeltető partnerek munkavállalói, esetlegesen külsős személyek és az ügyfélszolgálati munkatársak hangja szerepel – az Ügyfélszolgálat által folytatott telefonbeszélgetések kapcsán. További érintettek: az Ügyfélszolgálat által elektronikus levelezés útján vagy a MOL IT informatikai bejelentőrendszerén keresztül kommunikáló ügyfelek és ügyfélnek nem minősülő egyéb érintettek – az ügyfelekkel és ügyfeleknek nem minősülő érintettekkel folytatott írásbeli vagy elektronikus levelezés és jegykezelés kapcsán.
- **Az adatok jellege:** az érintett személyeknek az Ügyfélszolgálat adatkezelési tájékoztatójában megjelölt személyes adatai: „Ügyfélszolgálat által a felhasználókkal, ügyfelekkel és egyéb érintettekkel folytatott kommunikációval kapcsolatos adatmegőrzés jogi igényérvényesítés, valamint jogvitában vagy hatósági eljárásban történő sikeres védekezés céljából” pontjában.
- **Az adatkezelés célja:** az Ügyfélszolgálat által az ügyfelekkel és egyéb érintettekkel folytatott kommunikációval kapcsolatos adatmegőrzés jogi igényérvényesítés, valamint az érintettek jogi igényeivel szembeni védekezés (például: általuk kezdeményezett bírósági vagy hatósági eljárásban történő védekezés) céljából.

• Az érdek jogszerűségének igazolása, a jogos érdek bemutatása: a Tájékoztató fenti pontjaiban írt személyes adatok kezelése elengedhetetlenül szükséges lehet az Ügyfélszolgálatlaltal kapcsolatban az adatkezelők részéről történő jogérvényesítéshez, illetve az érintett által eshetőlegesen kezdeményezett jogvitában vagy hatósági eljárásban történő sikeres védekezéshez. Az Ügyfélszolgálatlaltal kapcsolatos jogi igényérvényesítéssel, illetve védekezéssel összefüggő adatkezelési műveletek pedig így az adatkezelők jogszerű üzleti érdekét képezik. Ilyen eset lehet például egy, az Ügyfélszolgálatlaltal folytatott telefonbeszélgetéshez kapcsolódó etikai eljárás, amelyhez később munkáltatói intézkedés kapcsolódik. Ez a munkáltatói intézkedés később jogvita tárgyát képezheti, amelyben elengedhetetlenül szükséges a tényállás tisztázásához, hogy a kezelt személyes adatok rendelkezésre álljanak.
2. Az adatkezelés szükségessége
• Annak egyértelmű és világos bemutatása, hogy az adatkezelés az érdek eléréséhez feltétlenül szükséges, alkalmas és arányos: a fenti 1. pontban hivatkozott személyes adatok kezelése az Ügyfélszolgálatlaltal kapcsolatos jogi igényérvényesítéshez, illetve védekezéshez elengedhetetlenül szükséges, arra kétségtelenül alkalmas és azzal arányos. A fenti jogi igényérvényesítés, illetve védekezés csak ezen minimálisan szükséges személyes adatok kezelése révén biztosítható. Ilyen eset lehet például egy, az Ügyfélszolgálatlaltal folytatott telefonbeszélgetéshez kapcsolódó etikai eljárás, amelyhez később munkáltatói intézkedés kapcsolódik. Ez a munkáltatói intézkedés később jogvita tárgyát képezheti, amelyben elengedhetetlenül szükséges a tényállás tisztázásához, hogy a kezelt személyes adatok rendelkezésre álljanak. • Annak vizsgálata, hogy rendelkezésre állnak-e alternatív, az érintett szempontjából kevésbé korlátozó megoldások, mellyel az adatkezelői érdek elérhető? Rendelkezésre állnak-e alternatív megoldások, mellyel személyes adatok kezelése nélkül / kevesebb személyes adat kezelésével / személyes adatok egyéb módon történő kezelésével érhető el a cél? Az Ügyfélszolgálatlaltal kapcsolatos jogi igényérvényesítéshez, illetve védekezéshez a fenti személyes adatok kezelése elengedhetetlenül szükséges, tekintettel arra, hogy az Ügyfélszolgálatlaltal kapcsolatos jogi igényérvényesítés, illetve védekezés alternatív, vagy kevesebb személyes adat kezelésével járó, esetleg személyes adatok egyéb módon történő kezelésével járó megoldás révén nem megvalósítható. A személyes adatok anonimizálása vagy kevesebb személyes adat kezelése lehetetlenné tenné az adatkezelők jogi igényeinek megfelelő érvényesítését, valamint az adatkezelők ellen indított jogi eljárásokban való megfelelő védekezést. Az adatkezelők az adattakarékosság elvével összhangban már az Ügyfélszolgálatlaltal kapcsolatos igényérvényesítéshez, illetve védekezéshez szükséges személyes adatok körének felmérésekor és az erre vonatkozó belső eljárásrend kidolgozásakor tekintettel voltak arra, hogy csak az adatkezelés céljának biztosításához feltétlenül szükséges személyes adatokat kezeljék.
3. Az adatkezelés hatásainak és az egyéb biztonsági intézkedéseknek a vizsgálata
3.1. Az adatkezelés hatásainak vizsgálata • Az érintett számára az adatkezeléssel járó kedvező és kedvezőtlen hatások bemutatása. Az adatkezelésből származik-e előnye az érintettnek. Érinti-e negatívan az érintettet, vagy

okoz-e számára sérelmet, jogaiba való intruzív beavatkozást: az adatkezelés az érintettek szempontjából nem aránytalanul korlátozó. Az Ügyfélszolgálattal kapcsolatos jogi igényérvényesítés, illetve védekezés során a személyes adatok szükséges kezelése az ügyfelek és egyéb érintettek számára – az Ügyfélszolgálattal kapcsolatos jogviták hatékony rendezése révén – előnyökkel is járhat. Mindemellett a személyes adatok kezelése az érintettek zaklatásával, rendszeres többlet-cselekmények elvégzésével vagy magánéletükbe, jogaikba való intruzív beavatkozással nem jár. Az etikai szempontból kifogásolható magatartások (pl.: a munkavállaló az ügyfélszolgálati munkatárssal sértő hangnemben beszél) munkáltatói intézkedés alapját képezhetik, ezért is fontos az eset körülményeinek kiterjedt vizsgálata, amely csak a fent kezelt adatok ismeretében lehetséges. Az adatkezelés tehát negatív következménnyel is járhat az érintettre, például egy etikai eljárás formájában.

- **Az érintett ésszerű elvárásainak bővebb vizsgálata az adatok gyűjtésének időpontjában és azzal összefüggésben, hogy ésszerűen számíthatott-e arra, hogy az adatkezelésre az adott jogos érdekből adódóan sor kerülhet:** az érintettek az Ügyfélszolgálat honlapján megfelelő tájékoztatást kapnak az adatkezelésről. A telefonbeszélgetés elején elérhető egy rövidített tájékoztató. A rövidített tájékoztató részletes szövege meghallgatható a megfelelő telefonos menüpont kiválasztásával vagy a teljes szövege a weboldalon történő elolvasásával. A csalások és visszaélések megelőzésére és kivizsgálására irányadók továbbá a Tájékoztatóban is hivatkozott MOL-csoport Etikai és Üzleti Magatartási Kódexe, Üzleti Partneri Etikai Kódexe, Etikai Tanács Eljárási Rendje („**Etikai Kódex**”), melyek nyilvánosan elérhetőek az alábbi oldalon: <https://mol.hu/hu/molrol/etika-es-megfeleles/etika/>. Erre tekintettel az ügyfelek és az egyéb érintettek ésszerűen számíthatnak az Ügyfélszolgálattal kapcsolatos csalások és visszaélések megelőzésére, észlelésére, kivizsgálására és a MOL-csoport Etikai és Üzleti Magatartási Kódexét és a Partneri Magatartási Kódexét sértő magatartások vizsgálatához kapcsolódó adatkezelésre, ezzel kapcsolatban a Tájékoztató külön pontjában és külön érdekmérlegelési tesztben írtak tekintendők irányadónak.
- **Az adatkezelés módja, ideértve, hogy az adatok nyilvánosságra kerülhetnek-e:** az adatkezelés módja már az adatkezelést megelőzően átlátható, az adatkezelők pedig az adatok kezelését biztonságos környezetben, adatvédelmi és adatbiztonsági kérdésekben megfelelően képzett munkavállalók révén végzik – lásd bővebben: a Tájékoztató „Az adatkezelőnél az adatokhoz való hozzáférésre jogosultak” pontja. Az adatkezelők minden tőlük elvárható adatbiztonsági intézkedést foganatosítanak annak érdekében, hogy az általuk az Ügyfélszolgálattal kapcsolatos jogi igényérvényesítés, illetve védekezés keretében kezelt személyes adatok ne kerülhessenek nyilvánosságra, továbbá azokhoz illetéktelen harmadik személyek ne férhessenek hozzá semmilyen módon. Erre tekintettel az adatokhoz – a vonatkozó eljárás, valamint jogvita természetét figyelembe véve – az adott eljárásban hatáskörrel bíró, eljáró hatóság vagy bíróság, továbbá az esetlegesen eljáró egyéb személyek (például: tanúk, szakértők) rendelkezhetnek hozzáféréssel.
- **Annak ismertetése, hogy az adatkezelők hogyan nyújtanak tájékoztatást az érintettnek az adatkezelésről és annak érdekéről. Megfelelően világos és egyértelmű-e a tájékoztatás?** Az adatkezelők a Tájékoztató útján nyújtanak tájékoztatást az érintettek részére – a fentebb írtak szerinti internetes elérhetőségen és a megfelelő telefonos menüpont kiválasztásával. A fentebb írtak szerint a csalások és visszaélések megelőzésére és kivizsgálására irányadó továbbá a MOL-csoport Etikai Kódexe, mely elérhető a fentebb írtak szerinti internetes elérhetőségen, így az érintettek az abban foglaltakról is tudomást szerezhetnek még az adatkezelést megelőzően is. Emellett az érintettek az adatkezelők Tájékoztatóban megadott elérhetőségein is fordulhatnak az adatkezelőkhöz kérdéseikkel, továbbá ezen

elérhetőségeken keresztül vehetik fel az adatkezelőkkel a kapcsolatot adatvédelmi jogaik gyakorlása érdekében.

- **Annak bemutatása, hogy az érintettnek van-e lehetősége ellenőrizni az adatkezelést vagy az ellen tiltakozni:** az érintettek az adatkezelést a jelen érdekmérlegelési teszt és a Tájékoztató „Az Ön adatkezeléssel kapcsolatos jogai” pontjában írtak szerint, valamint az ott írt jogaik gyakorlása révén ellenőrizhetik, illetve jogosultak élni tiltakozási jogukkal.

3.2. Egyéb biztonsági intézkedések

- **Adatbiztonsági intézkedések:** Tájékoztató „Adatbiztonsági intézkedések” pontjában
- **Az adatok korlátozott ideig történő kezelése:** az adatkezelők a célhoz kötött adatkezelés elvét megvalósítva csupán addig kezelik az érintett személyes adatait, amíg az szükséges. Így az MOL IT&Digital GBS Kft. az Ügyfélszolgálat által folytatott kommunikációval kapcsolatos dokumentumokat (például: e-mailek, levelek, papíralapú megkeresések) és egyéb megkereséseket azok Ügyfélszolgálat általi átvételét (e-mailek esetén hozzáférhetővé válását, telefonbeszélgetések esetén azok rögzítését) követő **5 évig** őrzi meg (a Ptk. 6:22. § (1) bekezdése és az Mt. 286. § (1)-(2) bekezdése szerint), az adatkezelők esetleges polgári jogi vagy munkajogi igényeinek érvényesítésére, valamint az érintett esetleges polgári jogi vagy munkajogi igényeivel szembeni védekezésre tekintettel.
- Amennyiben valamely személyes adat kezelése az érintett által indított bírósági vagy hatósági eljárásban történő védekezéshez vagy az adatkezelők jogi igényeinek érvényesítéséhez szükséges, úgy az adatkezelők saját jogos érdekük alapján (GDPR 6. cikk (1) f) pontja) jogosultak az érintett személyes adatot az eljárás jogerős befejezéséig vagy a jogos érdek egyéb úton történő érvényesítéséig kezelni, valamint – amennyiben az adatot rögzítő teljes írásbeli vagy elektronikus dokumentum megőrzése nem szükséges – jogosultak az adott dokumentumról szükséges adatok köre szerinti kivonatot készíteni.
- **Az adatokhoz való hozzáférés korlátozása:** az érintett személyes adatok megismerhetősége az Etikai Kódex-szel is összhangban szigorúan véve kizárólag azon munkavállalók számára lehetséges az adatkezelők szervezetén belül, akik számára az érintett személyes adatok ismerete az Ügyfélszolgálattal kapcsolatos jogi igényérvényesítéshez, illetve védekezéshez feltétlenül szükséges – ezek ismertetését részletesen a Tájékoztató „Az adatkezelés korlátozásához való jog” pontja tartalmazza.

4. Az érdekmérlegelés eredménye és annak dokumentálása

A fentebb írtak alapján megállapítható, hogy az adatkezelők jogos érdeke arányosan korlátozza az érintettek jogos érdekét. Az érintett személyes adatok kezelése az Ügyfélszolgálattal kapcsolatos jogi igényérvényesítéshez, illetve védekezéshez elengedhetetlenül szükséges, annak kivitelezésére pedig alternatív, kevesebb személyes adat kezelésével járó vagy más módszert követő adatkezelési megoldások nem állnak rendelkezésre.