

A MOL IT&Digital GBS Kft. informatikai és Campus ügyfélszolgálatával („Ügyfélszolgálat”) kapcsolatos adatkezelési tevékenységről szóló adatvédelmi tájékoztatójának szöveges összefoglalója

I. Adatkezelési célok

A MOL IT&Digital GBS Kft., valamint a MOL Nyrt.¹ a MOL IT&Digital GBS Kft. informatikai és Campus ügyfélszolgálatának (a továbbiakban: „Ügyfélszolgálat”) tevékenységével kapcsolatban a Társaság munkavállalói, a töltőállomás-üzemeltető partnerek munkavállalói, esetlegesen külsős személyek (a MOL-csoport informatikai rendszereihez való hozzáférési jogosultság- igénylés esetén) és a MOL Campusban dolgozó munkavállalók vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személyek (a akik a MOL Campus ügyfélszolgálatát felkeresik), és az ügyfélszolgálati munkatársak személyes adatait kezeli. Az adatkezelők az érintettek tájékozódásának segítése céljából a jelen rövidített tájékoztatóban foglalják össze adatkezelési műveleteikkel, valamint az érintettek jogaival kapcsolatos legfontosabb tudnivalókat. A jelen tájékoztató azonban nem tekinthető teljeskörűnek, a tájékoztató vonatkozó szövege a megfelelő telefonos menüpont kiválasztásával hallgatható meg, teljes szövege megtekinthető a MOL IT Portálon.

- 1. Az adatkezelés célja: a MOL IT&Digital GBS Kft. informatikai és Campus Ügyfélszolgálatával folytatott telefonbeszélgetések rögzítése az ügyfél által telefonon bejelentett hibák javítása céljából, igények teljesítése céljából, információkérések megválaszolása céljából, ezek adminisztrálása céljából valamint az ezekkel kapcsolatos kifogások intézése céljából.**

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 adatkezelés jogalapja: a GDPR 6. cikk (1. bekezdés) f) pontja (az adatkezelés a MOL IT&Digital GBS Kft. és a MOL Nyrt. jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges).

Az adatkezelők jogos érdeke: a bejelentések és panaszok hatékonyabb intézése, annak biztosítása, hogy az azonnal nem megoldható ügyek esetén a szükséges információk rendelkezésre álljanak.

Kezelt adatok köre: az Ügyfélszolgálatok call center-en (telefonközpont) keresztül fogadott és indított hívások hanganyaga. A felvételeken a munkavállalók, töltőállomás-üzemeltető partnerek munkavállalói, esetlegesen külsős személyek és az ügyfélszolgálati munkatársak hangja szerepel.

Bejelentések esetén rögzítésre kerülhetnek továbbá a következők: név, telefonszám, hang, e-mail cím, hívás azonosítószáma, hívás során közölt információk, jegyben megadott információk, felhasználói

¹ Az Adatvédelmi Tájékoztató vonatkozásában „Társaság” alatt a MOL IT&Digital GBS Kft. és a MOL Nyrt. értendő.

azonosító a számítógépes nyilvántartásban, diagnosztikai és informatikai eszközazonosítók (pl. gyári szám, IP cím, belépőkártya EPC-kódja, MOL azonosító, hálózati név, MAC cím, SAP eszközszám, IMEI szám, MEID, ICCID, eID, SMBIOS GUID, licenszkulcs), törzsszám, vezetőjének neve, beosztás, lokáció, munkáltató, szervezeti egység, digitális tanúsítványok adatai, nyomtatáshoz használt PIN-kód, cégnév, személygépjármű rendszáma.

Adatok forrása: az érintett és a MOL nyilvántartási rendszere.

Az adatkezelés időtartama: az adott hangfelvételt és a kapcsolódó személyes adatokat a MOL IT&Digital GBS Kft. **5 évig** őrzi meg a MOL IT&Digital GBS Kft. vagy a MOL Nyrt. (a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”) 6:22. § (1) szerint). esetleges polgári jogi vagy munkajogi igényeinek érvényesítésére (például munkajogi intézkedés alkalmazása az ügyfélszolgálati feladatokat ellátó munkavállalóval vagy az IT ügyfélszolgálatra telefonáló munkavállalóval szemben), valamint az érintettek esetleges polgári jogi vagy munkajogi igényeivel szembeni védekezésre tekintettel.

További részletek az *„Ügyfélszolgálat által a felhasználókkal és egyéb érintettekkel folytatott kommunikációval kapcsolatos adatmegőrzés jogi igényérvényesítés, valamint jogvitában vagy hatósági eljárásban történő sikeres védekezés céljából”* adatkezelési célnál.

- 2. 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 utánkövetése, 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 (megtalálható a mol.hu weboldalon).

Az adatkezelés jogalapja: Az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1. bekezdés) f) pontja (az adatkezelés a MOL IT&Digital GBS Kft. és a MOL Nyrt. jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges).

Az adatkezelők jogos érdeke: a bejelentések és panaszok hatékonyabb elintézése, annak biztosítása, hogy az azonnal nem megoldható ügyek esetén a szükséges információk rendelkezésre álljanak.

Kezelt adatok köre: név, telefonszám, e-mail cím, e-mail tartalma, e-mail csatolmányai, e-mail tárgya, e-mail előzményei, e-mail további címzettjeinek neve és e-mail címe, hívás azonosítószáma, hívás során közölt információk, jegyben megadott információk, felhasználói azonosító a számítógépes

nyilvántartásban, diagnosztikai és informatikai eszközazonosítók (pl. gyári szám, IP cím, belépőkártya EPC-kódja, MOL azonosító, hálózati név, MAC cím, SAP eszközszám, IMEI szám, MEID, ICCID, eID, SMBIOS GUID, licenszskulcs), törzsszám, vezetőjének neve, beosztás, lokáció, munkáltató, szervezeti egység, digitális tanúsítványok adatai, nyomtatáshoz használt PIN-kód, cégnév, személygépjármű rendszáma.

Adatok forrása: az érintett és a MOL nyilvántartási rendszere.

Az adatkezelés időtartama: A MOL IT&Digital GBS Kft. a bejelentésről vagy igényről felvett munkalapot, valamint az ennek alapját képező emailt vagy levelet **5 évig** őrzi meg (a Ptk. 6:22. § (1) szerint), a MOL IT&Digital GBS Kft. vagy a MOL Nyrt. esetleges polgári jogi vagy munkajogi igényeinek érvényesítésére (például munkajogi intézkedés alkalmazása az ügyfélszolgálati feladatokat ellátó munkavállalóval vagy az IT ügyfélszolgálatnak panaszt küldő munkavállalóval szemben), valamint az érintettek esetleges polgári jogi vagy munkajogi igényeivel szembeni védekezésre tekintettel. Az adatok törlése – a felvételüktől vagy beérkezésüktől számítva – 5. év decemberének második hetében történik meg.

3. Az adatkezelés célja: A bejelentésekkel kapcsolatos csalások és visszaélések megelőzése, észlelése és kivizsgálása és a MOL-csoport Etikai és Üzleti Magatartási Kódexét és a Partneri Magatartási Kódexét sértő magatartások vizsgálata

Az adatkezelés leírása és jogalapja: a csalások és visszaélések megelőzésére és kivizsgálására irányadók a MOL-csoport Etikai és Üzleti Magatartási Kódexe, Üzleti Partneri Etikai Kódexe, Etikai Tanács Eljárási Rendje („**Etikai Kódex**”) és kapcsolódó adatkezelési tájékoztatója, melyek a mol.hu weboldalon érhetők el.

4. Az adatkezelés célja: az Ügyfélszolgálat által a felhasználókkal és egyéb érintettekkel folytatott kommunikációval kapcsolatos adatmegőrzés jogi igényérvényesítés, valamint jogvitában vagy hatósági eljárásban történő sikeres védekezés céljából

Az adatkezelés leírása és jogalapja: a GDPR 6. cikk (1. bekezdés) f) pontja (az adatkezelés a MOL IT&Digital GBS Kft. és a MOL Nyrt. jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges).

A jogos érdek: igényérvényesítés a MOL IT&Digital GBS Kft. és a MOL Nyrt. részéről, és az érintett által eshetőlegesen kezdeményezett jogvitában vagy hatósági eljárásban történő sikeres védekezés.

Kezelt adatok köre: az előző adatkezelési céloknál meghatározott valamennyi személyes adat.

Adatok forrása: az érintett.

Az adatkezelés időtartama: a Társaság 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 Társaság A Társasággal munkaviszonyban álló személyek esetén 3 évig (bűncselekménnyel okozott kár megtérítésére vagy személyiségi jogsértéssel összefüggő sérelemdíj megfizetésére irányuló igény esetén 5 évig őrzi meg; ha a büntethetőség elévülési ideje ennél hosszabb, ennek megfelelő ideig) (Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („**Ptk.**”) 6. könyv :22. § (1. bekezdés) és a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény („**Mt.**”) 286. § (1)-(2) szerint)) - a MOL Nyrt. és a MOL IT&Digital GBS Kft. esetleges polgári jogi vagy munkajogi igényeinek érvényesítésére, valamint az érintett esetleges polgári jogi vagy munkajogi igényeivel szembeni védekezésre tekintettel. Az adatok törlése legkésőbb – a felvételüktől vagy beérkezésüktől számítva – az

5. év decemberének második hetében történik meg (az üzemeltethetőségi szempontok alapján meghatározottaknak megfelelően, tekintettel arra, hogy egyéb időbeli kivitelezés a Társaságra nézve aránytalan sérelemmel járna).

Amennyiben valamely személyes adat kezelése az érintett által indított bírósági vagy hatósági eljárásban történő védekezéshez vagy a MOL IT&Digital GBS Kft. vagy a MOL Nyrt. jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, úgy a MOL IT&Digital GBS Kft. vagy a MOL Nyrt. saját jogos érdeke alapján (GDPR 6. cikk (1. bekezdésének) f) pontja) jogosult az érintett személyes adatot az eljárás jogerős befejezéséig vagy a jogos érdek egyéb úton történő érvényesítéséig (pl. peren kívüli megállapodás megkötése) kezelni, valamint – amennyiben az adatot rögzítő teljes írásbeli vagy elektronikus dokumentum megőrzése nem szükséges – jogosult az adott dokumentumról szükséges adatok köre szerinti kivonatot készíteni.

Az egyes adatkezelési célokhoz tartozó adatkezelők és adatfeldolgozók személyéről, valamint az adatokhoz való hozzáférésre jogosultakról részletes tájékoztatás érhető el a fentebb jelölt tájékoztatóban.

II. Az érintettek adatkezeléssel kapcsolatos jogai

- 1. Tájékoztatáshoz való jog:** amennyiben a Társaság (ideértve ezen II. pont és alpontjai vonatkozásában bármely fenti adatkezelőt) az érintettre vonatkozó személyes adatot kezel, a Társaság köteles az érintettnek tájékoztatást nyújtani – az érintett erre irányuló kérelme nélkül is – az adatkezelés legfontosabb jellemzőiről.
- 2. Hozzáférési jog:** az érintett jogosult arra, hogy a Társaságtól visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és az adatkezeléssel kapcsolatos egyes információkhoz hozzáférést kapjon. Az érintett kérése esetén a Társaság az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az érintett rendelkezésére bocsátja. Az érintett által kért további másolatokért a Társaság az adminisztratív költségeken alapuló, ésszerű mértékű díjat számíthat fel.
- 3. Helyesbítéshez való jog:** az érintett jogosult arra, hogy kérésére a Társaság indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse az érintettre vonatkozó pontatlan személyes adatokat.
- 4. Törléshez való jog:** az érintett jogosult arra, hogy kérésére a Társaság indokolatlan késedelem nélkül törölje az érintettre vonatkozó személyes adatokat, amennyiben bizonyos feltételek fennállnak. Többek között a Társaság köteles törölni az érintett kérésére személyes adatait, amennyiben a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték; amennyiben az érintett az adatkezelés alapját képező hozzájárulását visszavonja és az adatkezelésnek nincs más jogalapja; vagy ha a személyes adatokat jogellenesen kezelték; vagy ha az érintett tiltakozik az adatkezelés ellen és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre; valamint ha a személyes adatokat a Társaságra alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell.
- 5. Az adatkezelés korlátozásához való jog:** az érintett jogosult arra, hogy kérésére a Társaság korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

- a) az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy a Társaság ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
 - b) az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
 - c) a Társaságnak már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
 - d) az érintett tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy a Társaság jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.
- 6. Tiltakozáshoz való jog:** az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a Társaság jogos érdekéből eredő kezelése ellen. Ebben az esetben a Társaság a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha a Társaság bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.
- 7. A jogok gyakorlásának keretei:** a Társaság indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított **egy hónapon belül** tájékoztatja az érintettet az előbbiekben felsorolt jogaival kapcsolatos kérelem nyomán hozott intézkedésekről. Személyes adataihoz kapcsolódó jogainak sérelme esetén az érintett a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (NAIH) fordulhat, illetve jogait bíróság előtt is érvényesítheti.