

**Adatvédelmi Tájékoztató**  
**A MOL Nyrt. („Társaság”) kiskereskedelmi ügyfélszolgálatával („Ügyfélszolgálat”) kapcsolatos adatkezelési**  
**tevékenységéről**

Az adatkezelés megnevezése és célja	Az adatkezelés jogalapja	A kezelt adatok köre és azok forrása	Az adatkezelés időtartama	Adattovábbítás címzettje	Adatfeldolgozó és adatfeldolgozási tevékenység
<p><b>A Társaság Ügyfélszolgálatával folytatott telefonbeszélgetések rögzítése</b></p>	<p>GDPR 6. cikk (1) a) pontja – az érintett önkéntes hozzájárulása, amelyet a telefonbeszélgetés elején elérhető rövidített tájékoztató meghallgatását követően a megjelölt gomb megnyomásával és a hívás folytatásával ad meg. A rövidített tájékoztató teljes szövege meghallgatható a megfelelő telefonos menüpont kiválasztásával vagy a weboldalon történő elolvasásával a <a href="https://mol.hu/hu/kapcsolat/kiskereskedelmi-ugyfelszolgalat">https://mol.hu/hu/kapcsolat/kiskereskedelmi-ugyfelszolgalat</a> linken.</p> <p>Az érintett jogosult arra, hogy hozzájárulását bármikor visszavonja. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson</p>	<p>Az Ügyfélszolgálat call center-en (telefonközpont) keresztül fogadott és indított hívások hanganyaga. A felvételeken az Ügyfelek, az ügyfélnek („<b>Ügyfél</b>”) nem minősülő érintettek és az ügyfélszolgálati munkatársak hangja szerepel.</p> <p>Bejelentések esetén rögzítésre kerül továbbá az érintett neve, lakcíme, telefonszáma, e-mail címe, a bejelentésben szereplő adatok, adott esetben lojalitás kártyaszáma, az esetleges kártérítés kifizetéséhez szükséges adatok (bankszámlaszám),</p>	<p>A hozzájárulás visszavonása hiányában az adott hangfelvételt és a kapcsolódó személyes adatokat a Társaság <b>5 évig</b> őrzi meg (a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („<b>Ptk.</b>”) 6:22. § (1) szerint), a Társaság esetleges polgári jogi igényeinek érvényesítésére, valamint az érintettek esetleges polgári jogi igényeivel szembeni védekezésre tekintettel.</p>	<p>Nincs.</p>	<p><b>MOL Magyarország Informatikai Szolgáltató Kft.</b> – call center hanganyagok kezelése (székhely: 1117 Budapest, Budafoki út 79., e-mail cím: <a href="mailto:itu@mol.hu">[itu@mol.hu]</a>).</p>

Az adatkezelés megnevezése és célja	Az adatkezelés jogalapja	A kezelt adatok köre és azok forrása	Az adatkezelés időtartama	Adattovábbítás címzettje	Adatfeldolgozó és adatfeldolgozási tevékenység
	<p>alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.</p> <p>Az érintett hozzájárulása hiányában a telefonbeszélgetés nem rögzíthető.</p>	<p>gépjármű kár esetén gépjárműre vonatkozó adatok.</p>	<p>További részletek az „Ügyfélszolgálat által az Ügyfelekkel és egyéb érintettekkel folytatott kommunikációval kapcsolatos adatmegőrzés jogi igényérvényesítés, valamint jogvitában vagy hatósági eljárásban történő sikeres védekezés céljából” adatkezelési célnál.</p>		
<p><b>Írásbeli, e-mailben küldött, telefonon vagy személyesen tett fogyasztói panaszok intézése és megválaszolása, valamint termékhibával kapcsolatos bejelentések és szolgáltatással kapcsolatos kifogások intézése</b></p> <p>A termékhibával kapcsolatos bejelentések és szolgáltatással kapcsolatos kifogások tekintetében a külön jegyzőkönyvben foglaltak irányadónak tekintendők.</p>	<p><b>Fogyasztói panaszok kezelése esetén:</b> a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény („Fgytv.”) 17/A. § (2)-(6) szerint a Társaság köteles a fogyasztónak minősülő érintettek panaszát megvizsgálni, és amennyiben a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról</p>	<p>Az érintett neve, lakcíme, telefonszáma, e-mail címe, a bejelentésben szereplő adatok, lojalitás kártyaszáma, az esetleges kártérítés kifizetéséhez szükséges adatok (bankszámlaszám), gépjármű kár esetén gépjárműre vonatkozó adatok.</p> <p>Emellett a (fogyasztói) panaszról felvett jegyzőkönyv tartalmazza a panasz előterjesztésének</p>	<p>A Társaság a panaszról felvett jegyzőkönyvet, valamint a Társaság panaszra adott válaszában másolati példányát <b>5 évig</b> köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni (Fgytv. 17/A. § (7)).</p> <p>A kellékszavatossági, termékszavatossági, kötelező- és önként</p>	<p>Nincs.</p>	<p><b>MOL Magyarország Társasági Szolgáltatások Kft.</b> – postai levelek kezelése (székhely: 1117 Budapest, Október huszonharmadika utca 18., e-mail cím: <a href="mailto:Postabonto_Kozpont_group@mol.hu">[Postabonto_Kozpont_group@mol.hu]</a>)</p> <p><b>MOL Magyarország Pénzügyi Szolgáltató Kft.</b> – kártérítések teljesítése (székhely: 1117 Budapest, Budafoki út 79., e-mail cím: <a href="mailto:mfs-penzforg_utas@mol.hu">[mfs-penzforg_utas@mol.hu]</a>)</p>

Az adatkezelés megnevezése és célja	Az adatkezelés jogalapja	A kezelt adatok köre és azok forrása	Az adatkezelés időtartama	Adattovábbítás címzettje	Adatfeldolgozó és adatfeldolgozási tevékenység
	<p>haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát – a panasz jellege szerint – a fogyasztó részére átadni vagy megküldeni.</p> <p><b>Kellékszavatossági, termékszavatossági, kötelező- és önként vállalt jótállási igény esetén:</b> a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet („19/2014. Korm. r.”) 4. § (1) szerint a Társaság a fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni. A fogyasztó ezzel kapcsolatban nyilatkozik arról, hogy hozzájárul személyes adatainak</p>	<p>helyét, idejét és módját, a fogyasztó panaszának részletes leírását, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét, a Társaság nyilatkozatát a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírását, a jegyzőkönyv felvételének helyét, idejét.</p> <p>A kellékszavatossági, termékszavatossági, kötelező- és önként vállalt jótállási igény kapcsán felvett jegyzőkönyv – a 19/2014 Korm. rendelet</p>	<p>vállalt jótállási igény kapcsán felvett jegyzőkönyvet a Társaság – a 19/2014 Korm. rendelet 4. § (6) értelmében – annak felvételétől számított <b>3 évig</b> köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni.</p> <p>Emellett a Társaság a jótállás érvényesítésével kapcsolatban kezelt adatokat a jótállási idő végéig, a termékszavatosság érvényesítésével kapcsolatos adatokat a termék forgalomba hozatalától számított <b>2 évig</b> (Ptk. 6:169. § (2)), a kellékszavatosság érvényesítésével kapcsolatos adatokat a kellékszavatosság</p>		<p>Az adott töltőállomást üzemeltető partner munkavállalói. A töltőállomást üzemeltető partnerek listája elérhető a <a href="http://www.multipont.hu/toltoallomas">www.multipont.hu/toltoallomas</a> honlapon.</p> <p><b>AutSoft Kft.</b>  (1117 Budapest, Neumann János u. 1. Infopark A épület, földszint) – az adatkezeléshez szorosan kapcsolódó informatikai szolgáltatás nyújtása, applikáció fejlesztése, informatikai vonatkozású panaszok megválaszolásában segítségnyújtás.</p> <p><b>Mito Europe Kft.</b>  1053 Budapest, Károlyi utca 9, 4. emelet az adatkezeléshez szorosan kapcsolódó informatikai szolgáltatás nyújtása, a MOL chatbot fejlesztése, informatikai vonatkozású panaszok megválaszolásában segítségnyújtás.</p>

Az adatkezelés megnevezése és célja	Az adatkezelés jogalapja	A kezelt adatok köre és azok forrása	Az adatkezelés időtartama	Adattovábbítás címzettje	Adatfeldolgozó és adatfeldolgozási tevékenység
	<p>kezeléséhez (GDPR. 6. cikk (1) a) pontja).</p> <p>A jegyzőkönyv felvétele hiányában a kellékszavatossági, termékszavatossági, kötelező- és önként vállalt jótállási igény intézésére a Társaság nem képes.</p>	<p>4. § (1) szerint – rögzíti a fogyasztó nevét, címét, valamint nyilatkozatát arról, hogy hozzájárul a jegyzőkönyvben rögzített adatainak a 19/2014 Korm. rendeletben meghatározottak szerinti kezeléséhez, a fogyasztó és a Társaság közötti szerződés keretében eladott ingó dolog megnevezését, vételárát, a szerződés Társaság általi teljesítésének időpontját, a hiba bejelentésének időpontját és a hiba leírását, szavatossági vagy jótállási igénye alapján a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogot, továbbá – ide nem értve azt az esetet, ha a Társaság a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni – a szavatossági vagy jótállási</p>	<p>érvényesíthetőségéig kezeli.</p> <p>A szavatossági vagy jótállási igény bejelentése nem minősül az Fgytv. szerinti panasznak, így amennyiben az érintett kellékszavatossági, termékszavatossági, kötelező- és önként vállalt jótállási igény érvényesítése mellett az Fgytv. szerinti panasszal is kíván élni, úgy ezt külön kell megtenni a Társaságnál.</p>		

Az adatkezelés megnevezése és célja	Az adatkezelés jogalapja	A kezelt adatok köre és azok forrása	Az adatkezelés időtartama	Adattovábbítás címzettje	Adatfeldolgozó és adatfeldolgozási tevékenység
		<p>igény rendezésének módját vagy az igény, illetve az az alapján érvényesíteni kívánt jog elutasításának indokát, emellett a kapcsolódó jegyzőkönyvben felvett további adatok.</p> <p>MOL GO applikáció működésével kapcsolatban beérkező panaszokra vonatkozó adatok.</p>			
<p><b>Az Ügyfelekkel és Ügyfeleknek nem minősülő érintettekkel írásban vagy elektronikus levelezéssel (e-mailben) folytatott kommunikáció, kérdések megválaszolása, adategyeztetés</b></p>	<p>GDPR 6. cikk (1) a) pontja – az érintett önkéntes hozzájárulása, amelyet az érintett a megkeresés és az abban foglalt adatok megküldésével ad meg a Társaság részére a megkeresés megválaszolásához és az abban foglaltak elintézéséhez szükséges körben (pl. tájékoztatás nyújtása).</p>	<p>Az Ügyfél megkeresésében, valamint az írásbeli vagy elektronikus levelezésben (e-mailben) foglalt személyes adatok.</p> <p>Az Ügyfélnek nem minősülő érintettek esetén: az érintett neve, lakcíme, telefonszáma, e-mail címe, a bejelentésben szereplő adatok, lojalitás</p>	<p>Az érintett hozzájárulásának visszavonásáig, ennek hiányában <b>5 évig</b> őrzi meg (a Ptk. 6:22. § (1) szerint), a Társaság esetleges polgári jogi igényeinek érvényesítésére, valamint az érintettek esetleges polgári jogi igényeivel szembeni</p>	<p>Nincs.</p>	<p><b>MOL Magyarország Társasági Szolgáltatások Kft.</b> – postai levelek kezelése (székhely: 1117 Budapest, Október huszonharmadika utca 18., e-mail cím: <a href="mailto:Postabonto_Kozpont_group@mol.hu">[Postabonto_Kozpont_group@mol.hu]</a>)</p> <p><b>Meló-Diák Universitas Szolgáltató Iskolaszövetkezet</b> – Multipont regisztrációs lapokban foglalt személyes adatok (székhely: 2724 Újlengyel, Kossuth</p>

Az adatkezelés megnevezése és célja	Az adatkezelés jogalapja	A kezelt adatok köre és azok forrása	Az adatkezelés időtartama	Adattovábbítás címzettje	Adatfeldolgozó és adatfeldolgozási tevékenység
	<p>Az érintett jogosult arra, hogy hozzájárulását bármikor visszavonja. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.</p> <p>Az érintett hozzájárulása hiányában a megkeresések megválaszolására a Társaság nem képes.</p>	<p>kártyaszáma, az esetleges kártérítés kifizetéséhez szükséges adatok (bankszámlaszám), gépjármű kár esetén gépjárműre vonatkozó adatok, az érintett megkeresésében foglalt egyéb adatok.</p>	<p>védekezésre tekintettel.</p> <p>A hozzájárulás visszavonása esetén a Társaság úgy tekinti, hogy az érintett a megkereséssel, valamint annak Társaság általi megválaszolásával, és a Társasággal folytatott kommunikációval, adategyeztetéssel kapcsolatban nem kíván igényt érvényesíteni.</p>		<p>utca 136., e-mail cím: <a href="mailto:info@melodiak.hu">info@melodiak.hu</a>)</p>
<p><b>Jegyzőkönyv felvétele tárgyáról, a talált tulajdonosnak visszajuttatása</b></p>	<p>A polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 5:54. § (1) bekezdés a) pontja és 5:55. § (1) bekezdése szerint a találó köteles mindent megtenni annak érdekében, hogy a talált tárgyat annak tulajdonosa visszakaphassa, illetve köteles azt a dolog</p>	<p>A jegyzőkönyvben rögzített személyes adatok (tulajdonos neve, postai címe, e-mail címe, telefonszáma, amennyiben ezek ismertek), illetve a talált tárgy azonosításakor ismertté vált személyes adatok.</p>	<p>A találástól számított <b>8 nap</b>, amikor a talált tárgy átadásra kerül az illetékes jegyzőnek, feltéve, ha a tulajdonosnak nem sikerült korábban átadni. Bankkártya esetén az érintett banknak adjuk át a kártyát, amennyiben</p>	<p>A találás helye szerint illetékes jegyző, vagy bankkártya esetén az érintett bank, amennyiben nem sikerült visszaszolgáltatni a tárgyat a tulajdonos</p>	<p>Az adott töltőállomást üzemeltető partner munkavállalói. A töltőállomást üzemeltető partnerek listája elérhető a <a href="http://www.multipont.hu/toltoallomas">www.multipont.hu/toltoallomas</a> honlapon.</p>

Az adatkezelés megnevezése és célja	Az adatkezelés jogalapja	A kezelt adatok köre és azok forrása	Az adatkezelés időtartama	Adattovábbítás címzettje	Adatfeldolgozó és adatfeldolgozási tevékenység
	tulajdonosának vagy a találás helye szerint illetékes jegyzőnek átadni.		azt a tulajdonos számára nem sikerült visszaszolgáltatni.	számára 8 napon belül.	
<p>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.</p> <p>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”), melyek alább érhetők el: <a href="https://mol.hu/hu/molrol/etika-es-megfeleles/etika/">https://mol.hu/hu/molrol/etika-es-megfeleles/etika/</a></p>	GDPR 6. cikk (1) f) pontja (az adatkezelés az adatkezelők jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges). A jogos érdek: az adatkezelők vagyont, üzleti titkait, szellemi tulajdonát és üzleti hírnevét, valamint a megfelelő, tiszteleten alapuló és félelem-, valamint megtorlás-mentes munkakörnyezetet veszélyeztető szabálytalanságok megelőzése, feltárása és a felelős személyek felelősségre vonása. Az érdekmérlegelési teszt elérhető <a href="#">ide kattintva</a> .	Az előző adatkezelési céloknál meghatározott valamennyi személyes adat.	Társaság esetleges polgári jogi vagy munkajogi igényeinek érvényesítésére, valamint az érintettek esetleges polgári jogi vagy munkajogi igényeivel szembeni védekezésre tekintettel.		
Ügyfélszolgálat által az ügyfelekkel és egyéb érintettekkel folytatott kommunikációval kapcsolatos adatmegőrzés jogi igényérvényesítés, valamint jogvitában vagy hatósági	GDPR 6. cikk (1) f) pontja (az adatkezelés a Társaság jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges). A jogos érdek: igényérvényesítés a Társaság részéről, és az	Név, cím, email cím, telefonszám, születési idő, kártyaszám, kártyahasználati adatok amennyiben az a Multipont Programot (tájékoztatóját lásd:	A Társaság az Ügyfélszolgálat által folytatott kommunikációval kapcsolatos dokumentumokat (például: e-mailek,	GrECo JLT Hungary Biztosítási Alkusz Kft. – kárszakértői tevékenység vásárlónak	MOL Magyarország Társasági Szolgáltatások Kft. – postai levelek kezelése (székhely: 1117 Budapest, Október huszonharmadika utca 18., e-mail cím: <a href="#">[Postabonto_Kozpont_group</a>

Az adatkezelés megnevezése és célja	Az adatkezelés jogalapja	A kezelt adatok köre és azok forrása	Az adatkezelés időtartama	Adattovábbítás címzettje	Adatfeldolgozó és adatfeldolgozási tevékenység
<p>eljárásban történő sikeres védekezés céljából</p>	<p>Ügyfél által eshetőlegesen kezdeményezett jogvitában vagy hatósági eljárásban történő sikeres védekezés. Az érdekmérlegelési teszt elérhető ide kattintva.</p>	<p>[<a href="https://www.multipont.hu/adatvedelmi_tajekoztato.html">https://www.multipont.hu/adatvedelmi_tajekoztato.html</a>]) érintő bármely jogi igényérvényesítéshez vagy jogvita elintézéséhez szükséges, egyéb jogi igényérvényesítéshez és bírósági vagy hatósági eljárásban történő védekezéshez szükséges adatok (például: az adott megkeresésben az érintett által önkéntesen megadott adatok).</p> <p>MOL GO applikáció működésével kapcsolatban beérkező panaszokra vonatkozó adatok.</p> <p>Adatok forrása: az Ügyfélszolgálat.</p>	<p>levelek, papíralapú megkeresések) és egyéb megkereséseket azok Ügyfélszolgálat általi átvételét (e-mailek esetén hozzáférhetővé válását, telefonbeszélgetések esetén azok rögzítését) követő <b>5 évig</b> őrzi meg (a Ptk. 6:22. § (1) szerint), a Társaság esetleges polgári jogi igényeinek érvényesítésére, valamint az érintett esetleges polgári jogi igényeivel szembeni védekezésre tekintettel.</p> <p>Amennyiben valamely személyes adat kezelése az érintett által indított bírósági vagy hatósági eljárásban</p>	<p>okozott kár esetén (székhely: 1119 Budapest Vahot u. 6., e-mail cím: <a href="mailto:greco@greco.hu">greco@greco.hu</a>).</p>	<p><a href="mailto:&gt;@mol.hu">@mol.hu</a>)</p>



Az adatkezelés megnevezése és célja	Az adatkezelés jogalapja	A kezelt adatok köre és azok forrása	Az adatkezelés időtartama	Adattovábbítás címzettje	Adatfeldolgozó és adatfeldolgozási tevékenység
			<p>történő védekezéshez vagy a Társaság jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, úgy a Társaság saját jogos érdeke alapján (GDPR 6. cikk (1) 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</p>		

Az adatkezelés megnevezése és célja	Az adatkezelés jogalapja	A kezelt adatok köre és azok forrása	Az adatkezelés időtartama	Adattovábbítás címzettje	Adatfeldolgozó és adatfeldolgozási tevékenység
			köre szerinti kivonatot készíteni.		

**Az adatkezelők és adatfeldolgozók:** Az adatvédelmi tájékoztató és az érdekmérlegelési teszt elérhetők a <https://mol.hu/hu/kapcsolat/kiskereskedelmi-ugyfelszolgalat> linken.

**Adatkezelők neve, székhelye, telefonszáma, weboldala (ahol az adatvédelmi tájékoztatók elérhetők) és e-mail címe:**

**MOL Nyrt.** (székhely: 1117 Budapest, Október huszonharmadika u. 18., telefonszám: +36-1-886-5000, weboldal: [www.mol.hu](http://www.mol.hu), e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mol.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mol.hu))

**GrECo JLT Hungary Biztosítási Alkusz Kft.** – kárszakértői tevékenység vásárlónak okozott kár esetén (székhely: 1119 Budapest Vahot u. 6., telefonszám: [+36 (1) 206 9100], weboldal: [<https://www.greco-jlt.com/hu/default.html>], e-mail cím: [greco@greco.hu](mailto:greco@greco.hu)).

**Az adatkezelők kapcsolattartója/ kapcsolattartói:**

**MOL Nyrt.** - e-mail cím: [ugyfelszolgalat@mol.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mol.hu)

**GrECo JLT Hungary Biztosítási Alkusz Kft.** - e-mail cím: [greco@greco.hu](mailto:greco@greco.hu)

**Az adatkezelőknél az adatvédelmi tisztviselő(k) neve és elérhetősége:**

**MOL Nyrt.** –e-mail cím: [dpo@mol.hu](mailto:dpo@mol.hu)

**GrECo JLT Hungary Biztosítási Alkusz Kft.** - e-mail cím: [greco@greco.hu](mailto:greco@greco.hu)

**Az adatkezelőnél az adatokhoz való hozzáférésre jogosultak:**

- **A Társaság Ügyfélszolgálatával folytatott telefonbeszélgetések rögzítése:** Ügyfélszolgálati szakértő, Ügyfélszolgálati munkatárs, Kiskereskedelem MOL Ügyfélközpont és Értékesítés Támogatás vezető. MOL Go Applikáció vonatkozásában: Csoportszintű.Integrált Platformok És Megoldások

szervezet munkatársai, jogtanácsosok, informatikai munkatársak, vezetők, szakértők, Vállalati Analitika & Adat Innováció munkatársai, Kiskereskedelem Lojalitás munkatársai

- **Írásbeli, e-mailben küldött, telefonon vagy személyesen tett fogyasztói panaszok intézése és megválaszolása, valamint termékhibával kapcsolatos bejelentések és szolgáltatással kapcsolatos kifogások intézése:** Ügyfélszolgálati szakértő, Ügyfélszolgálati munkatárs, Kiskereskedelem MOL Ügyfélszolgálat és Folyamatmenedzsment vezető. MOL Go Applikáció vonatkozásában: Csoportszintű.Integrált Platformok És Megoldások szervezet munkatársai, jogtanácsosok, informatikai munkatársak, vezetők, szakértők, Vállalati Analitika & Adat Innováció munkatársai, Kiskereskedelem Lojalitás munkatársai
- **Az Ügyfelekkel és Ügyfeleknek nem minősülő érintettekkel írásban vagy elektronikus levelezéssel (e-mailben) folytatott kommunikáció, kérdések megválaszolása, adategyeztetés:** Ügyfélszolgálati szakértő, Ügyfélszolgálati munkatárs, Kiskereskedelem MOL Ügyfélközpont és Értékesítés Támogatás vezető. MOL Go Applikáció vonatkozásában: Csoportszintű.Integrált Platformok És Megoldások szervezet munkatársai, jogtanácsosok, informatikai munkatársak, vezetők, szakértők, Vállalati Analitika & Adat Innováció munkatársai, Kiskereskedelem Lojalitás munkatársai
- **Ügyfélszolgálat által az Ügyfelekkel és egyéb érintettekkel folytatott kommunikációval kapcsolatos adatmegőrzés jogi igényérvényesítés céljából:** Ügyfélszolgálati szakértő, Ügyfélszolgálati munkatárs, Kiskereskedelem MOL Ügyfélközpont és Értékesítés Támogatás vezető, továbbá az esetleges igényérvényesítés, bírósági és hatósági eljárásokban történő védekezés jogi támogatása céljából a Jogi Osztály illetékes munkavállalói. MOL Go Applikáció vonatkozásában: Csoportszintű.Integrált Platformok És Megoldások szervezet munkatársai, jogtanácsosok, informatikai munkatársak, vezetők, szakértők, Vállalati Analitika & Adat Innováció munkatársai, Kiskereskedelem Lojalitás munkatársai
- Amennyiben a MOL Nyrt. Etikai vizsgálatot indít, az Etikai Tanács tagjai hozzáférnek a vizsgálatához szükséges adatokhoz.  
  
Amennyiben a MOL Nyrt. a csalások és visszaélések megelőzése, észlelése és kivizsgálása érdekében egyéb eljárást indít, a Régió Biztonság, Csoportszintű Biztonság és a Belső Audit szervezetek munkavállalói hozzáférnek a vizsgálatához szükséges.
- **GrECo JLT Hungary Biztosítási Alkusz Kft.** – megbízott kárszakértők, adminisztratív kapcsolattartó

**Adatfeldolgozók neve, székhelye, telefonszáma, weboldala (ahol az adatvédelmi tájékoztatók elérhetők) és e-mail címe:**

- **MOL Magyarország Informatikai Szolgáltató Kft.** call center hanganyagok kezelése (székhely: 1117 Budapest, Budafoki út 79, telefonszám: [+36-1-887-7500], e-mail cím: [itu@mol.hu](mailto:itu@mol.hu))
- **MOL Magyarország Pénzügyi Szolgáltató Kft.:** kártérítések teljesítése (székhely: 1117 Budapest, Budafoki út 79, telefonszám: [06-1-209-0000 ], e-mail cím: [mfs-penzforg\\_utas@mol.hu](mailto:mfs-penzforg_utas@mol.hu))
- **MOL Magyarország Társasági Szolgáltatások Kft.** – postai levelek kezelése, kártérítések teljesítése (székhely: 1117 Budapest, Október huszonharmadika utca 18., telefonszám: [06-1-209-0000 ],e-mail cím: [postabonto\\_kozpont\\_group@mol.hu](mailto:postabonto_kozpont_group@mol.hu))
- **Meló-Diák Universitas Szolgáltató Iskolaszövetkezet** – Multipont regisztrációs lapokban foglalt személyes adatok (székhely: 2724 Újlengyel, Kossuth utca 136, telefonszám: [+36 1 323 2133 ], weboldal: [www.melodiak.hu](http://www.melodiak.hu)], e-mail cím: [info@melodiak.hu](mailto:info@melodiak.hu)
- **AutSoft Kft.** (székhely: 1117 Budapest, Neumann János u. 1. Infopark A épület, földszint, telefonszám: 06-70-9073300, weboldal: <https://www.autsoft.hu/hu> , e-mail cím: [admin@autsoft.hu](mailto:admin@autsoft.hu))
- Mito Europe Kft. 1053 Budapest, Károlyi utca 9, 4. emelet Telefonszám: +36 30 2015 766 Weboldala: [www.mito.hu](http://www.mito.hu) Email cím: [info@mito.hu](mailto:info@mito.hu)
- 

#### Az adatfeldolgozók kapcsolattartója/ kapcsolattartói:

- **MOL Magyarország Informatikai Szolgáltató Kft.** – [itu@mol.hu](mailto:itu@mol.hu)
- **MOL Magyarország Pénzügyi Szolgáltató Kft.:** - [mfs-penzforg\\_utas@mol.hu](mailto:mfs-penzforg_utas@mol.hu)
- **MOL Magyarország Társasági Szolgáltatások Kft.** – [Postabonto\\_Kozpont\\_group@mol.hu](mailto:Postabonto_Kozpont_group@mol.hu)
- **Meló-Diák Universitas Szolgáltató Iskolaszövetkezet** – [info@melodiak.hu](mailto:info@melodiak.hu)
- **AutSoft Kft.** - [admin@autsoft.hu](mailto:admin@autsoft.hu)
- Mito Europe Kft. - [info@mito.hu](mailto:info@mito.hu)

#### Az adatfeldolgozóknál az adatvédelmi tisztviselő(k) elérhetősége:

- **MOL Magyarország Informatikai Szolgáltató Kft.** – [dpo@mol.hu](mailto:dpo@mol.hu)
- **MOL Magyarország Pénzügyi Szolgáltató Kft.:** - [dpo@mol.hu](mailto:dpo@mol.hu)
- **MOL Magyarország Társasági Szolgáltatások Kft.** – [dpo@mol.hu](mailto:dpo@mol.hu)
- **AutSoft Kft.** – [gdpr@autsoft.hu](mailto:gdpr@autsoft.hu)
- Mito Europe Kft. Név: Varasdi Dóra Telefonszám: +36 70 618 6812 Email cím: [d.varasdi@mito.hu](mailto:d.varasdi@mito.hu)

**Az adatfeldolgozóknál az adatokhoz való hozzáférésre jogosultak:**

- **MOL Magyarország Informatikai Szolgáltató Kft.** – Kommunikációs Infrastruktúra üzemeltetés munkatársai
- **MOL Magyarország Pénzügyi Szolgáltató Kft.:** – MFS - Pénzforgalom Utalás szervezet munkatársai
- **MOL Magyarország Társasági Szolgáltatások Kft.**– Postabontó szervezet munkatársai
- **Meló-Diák Universitas Szolgáltató Iskolaszövetkezet** – MOL Nyrt. által foglalkoztatott diákszövetkezeti tagok
- **AutSoft Kft.** – informatikai munkatársak, szoftverfejlesztő munkatársak
- Mito Europe Kft. - Havlicsek Gergely fejlesztési vezető és a Mito Europe Kft által delegált projekt fejlesztési csapat tagjai

**Különleges személyes adat(ok) kezelése a jelen Tájékoztatóban meghatározott célból:** nem valósul meg különleges személyes adatok kezelése.

**Adattovábbítás megvalósulása harmadik országba:** nem valósul meg harmadik országba irányuló adattovábbítás.

**Automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikára és arra vonatkozóan érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel rendelkezik:** nem valósul meg automatizált döntéshozatal, valamint profilalkotás.

**Adatbiztonsági intézkedések:**

A Társaság az adatkezelési műveleteket úgy tervezi meg és hajtja végre, hogy azok a GDPR és az adatkezelésre vonatkozó egyéb jogszabályok alkalmazása során biztosítsák az érintettek magánszférájának védelmét.

A Társaság gondoskodik az adatok biztonságáról, továbbá megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a GDPR, valamint az egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek.

A Társaság az adatokat kockázattal arányos intézkedésekkel védi, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen. Ennek keretében a Társaság az érintett személyes adatait jelszóval védett és/vagy titkosított adatbázisban tárolja. A Társaság az adatokat a kockázattal arányos védelem keretében tűzfalakkal, antivírus programokkal, titkosító mechanizmusokkal, tartalomszűréssel és egyéb technikai- valamint folyamat-

megoldásokkal védi. Az adatvédelmi incidenseket, folyamatosan monitorozza.

### **Az Ön adatkezeléssel kapcsolatos jogai:**

Az Ön adatvédelmi jogait és jogorvoslati lehetőségeit, és azok korlátozásait részletesen a GDPR tartalmazza (különösen a GDPR 15., 16., 17., 18., 19., 20., 21., 22., 77., 78., 79. és 82. cikkei). Ön az adatairól bármikor tájékoztatást kérhet, bármikor kérelmezheti adatainak helyesbítését, törlését vagy kezelésük korlátozását, egyébiránt a jogos érdeken alapuló adatkezelés ellen tiltakozhat. Az alábbiakban összefoglaljuk a legfontosabb rendelkezéseket.

A Társaság különösen az alábbiakra hívja fel a figyelmét a tájékoztatás megadása során: **Ön 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 Ön érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.**

### **Tájékoztatáshoz való jog:**

Amennyiben a Társaság Önre vonatkozó személyes adatot kezel, a Társaság köteles Önnek tájékoztatást nyújtani – az Ön erre irányuló kérelme nélkül is – az adatkezelés legfontosabb jellemzőiről, így az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, a Társaság és képviselője személyéről és elérhetőségéről, az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségéről, a személyes adatok címzettjeiről, jogos érdeken alapuló adatkezelés esetén a Társaság és/vagy harmadik fél jogos érdekéről, illetve az Ön adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és jogorvoslati lehetőségeiről (ideértve a felügyeleti hatósághoz történő panasz benyújtásának jogát), továbbá, amennyiben nem Ön az adatok forrása, úgy a személyes adatok forrásáról és az érintett személyes adatok kategóriáiról, amennyiben Ön még nem rendelkezik ezekkel az információkkal. A Társaság ezt a tájékoztatást a jelen tájékoztatónak az Ön rendelkezésre bocsátásával adja meg.

### **Hozzáférési jog:**

Ön 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, ideértve az adatkezelés céljait, az érintett személyes adatok kategóriáit, a személyes adatok címzettjeit, az adatkezelés (tervezett) időtartamát, az érintett jogait és jogorvoslati lehetőségeit (ideértve a felügyeleti hatósághoz történő panasz benyújtásának jogát), továbbá az adatok nem Öntől való gyűjtése esetén ezek forrására vonatkozó információkat.

Az Ön kérése esetén a Társaság az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az Ön rendelkezésére bocsátja. Az Ön által kért további másolatokért a Társaság az adminisztratív költségeken alapuló, ésszerű mértékű díjat számíthat fel. Ha Ön elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az

információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha Ön másként kéri. A másolat igénylésére vonatkozó jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságát.

A tájékoztatás ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos adatkörre vonatkozóan tájékoztatási kérelmet az adatkezelőhöz még nem nyújtott be. Offline felhasználók esetén a második kérelem költsége: 500 Ft (mely összeg magában foglalja a postaköltséget és a CD költségét)

Amennyiben telefonos ügyfélszolgálaton rögzített hanganyag rendelkezésre bocsátását kéri, úgy az adatkezelő a következő módon biztosítja a kért felvételt. Online felhasználók esetén: Secure Data Room-on keresztül történik a titkosított fájlt megküldése. A meghallgatáshoz szükséges kulcsot SMS-ben bocsátja rendelkezésre az adatkezelő.

Offline felhasználók esetén: a titkosított fájlt egy CD-re másolva kerül a kért hanganyag megküldésre az ügyfél részére. A meghallgatáshoz szükséges kulcsot SMS-ben bocsátja rendelkezésre az adatkezelő.

#### **Helyesbítéshez való jog:**

Ön jogosult arra, hogy kérésére a Társaság indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse az Önre vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Figyelembe véve az adatkezelés célját, Ön jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok – egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő – kiegészítését.

#### **Törléshez való jog:**

Ön jogosult arra, hogy kérésére a Társaság indokolatlan késedelem nélkül törölje az Önre vonatkozó személyes adatokat, a Társaság pedig köteles arra, hogy az Önre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, amennyiben bizonyos feltételek fennállnak. Többek között a Társaság köteles törölni az Ön kérésére személyes adatait, amennyiben a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték; amennyiben Ön az adatkezelés alapját képező hozzájárulását visszavonja és az adatkezelésnek nincs más jogalapja; vagy a személyes adatokat jogellenesen kezelték; avagy Ön tiltakozik az adatkezelés ellen és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre; a személyes adatokat a Társaságra alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell.

A fentiek nem alkalmazandók, amennyiben az adatkezelés szükséges:

- a) a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;
- b) a személyes adatok kezelését előíró, a Társaságra alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése céljából;
- c) a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, amennyiben a törléshez való jog valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést;
- d) jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.

#### **Az adatkezelés korlátozásához való jog:**

Ön jogosult arra, hogy kérésére a Társaság korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

- a) Ön 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 Ön ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- c) a Társaságnak már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de Ön igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
- d) Ön 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 Ön jogos indokaival szemben.

Ha az adatkezelés a fentiek alapján korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az Ön hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni.

Az adatkezelés Ön által kért korlátozásának feloldása esetén a Társaság Önt előzetesen tájékoztatja.

#### **Tiltakozáshoz való jog:**

**Ön 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 Ön érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.**

#### **A jogok gyakorlásának keretei:**

A Társaság indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított **egy hónapon belül** tájékoztatja Önt az előbbieken felsorolt jogaival kapcsolatos kérelem nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról a Társaság a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja Önt. Ha Ön elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha Ön azt másként kéri.

Ha a Társaság nem tesz intézkedéseket az Ön kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja Önt az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy Ön panaszt nyújthat be az illetékes adatvédelmi felügyeleti hatóságnál (Magyarországon a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál; „**NAIH**”), és élhet bírósági jogorvoslati jogával. A NAIH elérhetőségei (Cím: 1125 Budapest Szilágyi Erzsébet fasor 22/C., Tel: +36 1 391 1400, Fax: +36-1-391-1410, Email: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu), Weboldal: <http://naih.hu/>).



A fenti információkat írásban vagy más módon – ideértve adott esetben az elektronikus utat is – kell megadni. Az Ön kérésére szóbeli tájékoztatás is adható, feltéve, hogy más módon igazolták az Ön személyazonosságát.

Az egyéb közigazgatási vagy bírósági jogorvoslatok sérelme nélkül, Ön jogosult arra, hogy panaszt tegyen egy felügyeleti hatóságnál – különösen a szokásos tartózkodási helye, a munkahelye vagy a feltételezett jogsértés helye szerinti tagállamban –, ha az Ön megítélése szerint az Önre vonatkozó személyes adatok kezelése megsérti a GDPR rendelkezéseit. Ön jogosult a hatékony bírósági jogorvoslatra a felügyeleti hatóság Önre vonatkozó, jogilag kötelező erejű döntésével szemben. Ön jogosult továbbá a hatékony bírósági jogorvoslatra, ha az illetékes felügyeleti hatóság nem foglalkozik a panasszal, vagy három hónapon belül nem tájékoztatja Önt a benyújtott panasszal kapcsolatos eljárási fejleményekről vagy annak eredményéről. A felügyeleti hatósággal szembeni eljárást a felügyeleti hatóság székhelye szerinti tagállam bírósága előtt kell megindítani.

Az Ön rendelkezésre álló közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok – köztük a felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való jog – sérelme nélkül hatékony bírósági jogorvoslatra jogosult, ha megítélése szerint a személyes adatainak a GDPR-nak nem megfelelő kezelése következtében megsértették a GDPR szerinti jogait. A Társasággal vagy annak adatkezelő vagy adatfeldolgozó partnerével szembeni eljárást a Társaság vagy az adatkezelő, valamint adatfeldolgozó tevékenységi helye szerinti tagállam bírósága előtt kell megindítani. Az ilyen eljárás megindítható az Ön szokásos tartózkodási helye szerinti tagállam bírósága előtt is.

Az ilyen per Magyarországon a törvényszék hatáskörébe tartozik. A bíróságok illetékességéről és elérhetőségeiről az alábbi honlapon tájékozódhat: [www.birosag.hu](http://www.birosag.hu)

A törvényszék a Társaságot a tájékoztatás megadására, az adat helyesbítésére, korlátozására illetve törlésére, az automatizált adatfeldolgozással hozott döntés megsemmisítésére, az Ön tiltakozási jogának figyelembevételére kötelezheti. A bíróság elrendelheti ítéletének nyilvánosságra hozatalát oly módon, hogy a Társaság vagy más partnere és az általa elkövetett jogsértés beazonosítható legyen.

Ön kérheti a jogellenes adatkezeléssel (ideértve az adatbiztonsági intézkedések elmulasztását is) összefüggésben felmerült vagyoni vagy nem vagyoni kárának megtérítését a károkozásért felelős adatkezelőtől – így adott esetben a Társaságtól is – vagy az adatfeldolgozótól. Az adatfeldolgozó csak abban az esetben tartozik felelősséggel az adatkezelés által okozott károkért, ha nem tartotta be a GDPR-ban meghatározott, kifejezetten az adatfeldolgozókat terhelő kötelezettségeket, vagy ha a Társaság jogszerű utasításait figyelmen kívül hagyta vagy azokkal ellentétesen járt el. Ha a fenti személyek az Ön adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével az Ön személyiségi jogát megsértik, Ön sérelemdíjat követelhet. A Társaság, annak adatkezelő vagy adatfeldolgozó partnere mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt előidéző eseményért őt semmilyen módon nem terheli felelősség.