INFORMACJA O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH W CELACH ZWIĄZANYCH Z OBSŁUGĄ KLIENTÓW I INTERESANTÓW ZA POŚREDNICTWEM TELEFONICZNEGO CENTRUM OBSŁUGI KLIENTA

1. Administratorem danych osobowych jest myORLEN spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (**myORLEN**) z siedzibą w Warszawie przy ul. Jana Kazimierza 3, 01 – 248 Warszawa.
2. **myORLEN** wyznaczyła Inspektora Ochrony Danych, z którym można skontaktować się poprzez e-mail daneosobowe@myorlen.pl w każdej sprawie dotyczącej przetwarzania danych osobowych.
3. Dane osobowe zawarte w nagraniu połączenia oraz podane w czasie rozmowy będą przetwarzane w celach związanych z obsługą klientów i interesantów za pośrednictwem Telefonicznego Centrum Obsługi Klienta, w tym w celu zawarcia umowy, a także w celu monitorowania jakości obsługi, w celu ustalenia lub dochodzenia ewentualnych roszczeń lub obrony przed takimi roszczeniami przez **myORLEN** oraz w celach analitycznych i statystycznych.
    1) Podstawą prawną przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes **myORLEN** (art. 6 ust. 1 lit. f Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), dalej „**RODO**"). Prawnie uzasadnionym interesem **myORLEN** jest prowadzenie komunikacji z klientami i interesantami, dbałość o jakość świadczonych usług, możliwość ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami oraz prowadzenie analiz i statystyk kontaktów telefonicznych z klientami i interesantami.
    2) Podstawą przetwarzania danych w związku z zawarciem i obsługą umowy jest art. 6 ust. 1 lit. b **RODO**.
4. Dane osobowe są przekazywane podmiotom świadczącym usługi na rzecz **myORLEN** związane z wykonywaniem umowy takie jak obsługa Telefonicznego Centrum Obsługi Klienta, dostawcom systemów informatycznych i usług IT, podmiotom świadczącym usługi windykacyjne oraz usługi badania jakości obsługi klienta.
5. Nagrania połączeń z Telefonicznego Centrum Obsługi Klienta będą przechowywane przez okres niezbędny do obsługi sprawy, której dotyczy połączenie. Okres przetwarzania może zostać każdorazowo przedłużony o okres przedawnienia roszczeń, jeżeli przetwarzanie danych osobowych będzie niezbędne dla ustalenia lub dochodzenia ewentualnych roszczeń lub obrony przed takimi roszczeniami przez **myORLEN**. Po tym okresie dane będą przetwarzane jedynie w zakresie i przez czas wymagany przepisami prawa, w tym przepisami o rachunkowości oraz przepisami dotyczącymi archiwizacji.
6. Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo: dostępu do treści danych oraz żądania ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz prawo do przenoszenia danych.
7. Osobie, której dane dotyczą, przysługuje także prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych - w razie uznania, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy **RODO**.
8. W zakresie, w jakim dane są przetwarzane na podstawie prawnie uzasadnionego interesu **myORLEN**, osobie której dane dotyczą, przysługuje ponadto prawo wniesienia sprzeciwu względem przetwarzania danych z przyczyn związanych z jej szczególną sytuacją.
9. Zebranie danych osobowych poprzez nagranie rozmowy jest wymagane przez **myORLEN** w celu świadczenia usługi Telefonicznego Centrum Obsługi Klienta. Konsekwencją niepodania danych osobowych będzie brak możliwości Państwa obsługi za pośrednictwem Telefonicznego Centrum Obsługi Klienta.
10. Więcej informacji na temat przetwarzania danych osobowych przez **myORLEN** dostępnych jest w sekcji Polityka prywatności na stronie internetowej myorlen.pl