



**GRUPA ORLEN**

### Informacja o przetwarzaniu danych osobowych

w celach związanych z obsługą klientów i interesantów za pośrednictwem  
Telefonicznego Centrum Obsługi Klienta

- 1) Administratorem danych osobowych jest PGNiG Obrót Detaliczny spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (**PGNiG OD**) z siedzibą w Warszawie przy ul. Jana Kazimierza 3, 01 – 248 Warszawa.
- 2) **PGNiG OD** wyznaczyła Inspektora Ochrony Danych, z którym można skontaktować się poprzez e-mail daneosobowe.od@pgnig.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 **PGNiG OD** oraz w celach analitycznych i statystycznych.
  - Podstawą prawną przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes **PGNiG OD** (art. 6 ust. 1 lit. f **RODO**). Prawnym uzasadnionym interesem **PGNiG OD** 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.
  - 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 **PGNiG OD** 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 **PGNiG OD**. 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 **PGNiG OD**, 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 **PGNiG OD** 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 **PGNiG OD** dostępnych jest w sekcji Polityka prywatności na stronie internetowej pgnig.pl