

Érdelmérlegelési teszt
*Rendelés értékeléssel kapcsolatos kérdőív kitöltésre elektronikus levélben történő felhívással összefüggő
adatkezelésekkel kapcsolatban*

*az Extreme Digital Zrt. jogos érdekén alapuló adatkezelésre tekintettel a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének f)
pontja alapján az alábbi érdelmérlegelési tesztet készíti*

Adatkezelő neve: Extreme Digital Zrt. (továbbiakban: „edigital” vagy „adatkezelő”)

Székhelye: 1033 Budapest, Szentendrei út 89-95. X. ép.

Céggjegyzékszám: 01-10-045869

Képviselő: Várkonyi Balázs igazgatósági tag

Az **edigital, mint adatkezelő jogos érdeke** és célja

Az edigital Magyarország egyik legnagyobb webáruháza, amelynek fő tevékenységi köre többek között az egyéb m.n.s. új áru kiskereskedelme. Ennek keretében az edigital a <https://www.edigital.hu> oldalt üzemelteti, ahol lehetősége van az érintetteknek meghatározott ingó dolgokat vásárolni. A webáruház működtetése mögött jelentős infrastruktúra áll. Ilyen infrastruktúra többek között a logisztika és az ügyfélszolgálat. A vevők kiszolgálásában az edigital jelentős állománya közvetlenül részt vesz. Ennek keretében az ügyfélszolgálat és az offline üzletekben a bolti munkatársak közvetlenül is érintettek az érintettekkel.

Az edigital egy profitorientált vállalkozás, amelynek elemi érdeke az, hogy új vásárlókat szerezzen, illetve a korábbi vásárlóit megtartsa. Ennek egyik elengedhetetlen eszköze az ügyfélelégedettség mérése, illetve a mérési eredmények felhasználása a vállalati folyamatokban. Ezen ügyfélelégedettség mérésére az egyik legalkalmasabb eszköz az, ha a rendelés átvétele után (szerződés teljesítése) az edigital valamilyen formában megkeresi az ügyfeleit, akiknek önkéntes és anonim alapon lehetőséget biztosít arra, hogy a vásárlás folyamatát értékeljék. Napjainkban az erőteljes versenyben kiemelt szerepet tölt be a vállalatok életében az ügyfélelmény, illetve az ügyfélelégedettség. Az ilyen értékeléssel megszerzett adatokat az edigital arra használja fel, hogy a hibás vagy nem megfelelő folyamatokat kijavítsa, illetve fejlessze.

A jelen érdelmérlegelési tesztrel érintett adatkezelés célja, hogy az Ügyfél által korábban a rendeléssel összefüggésben megadott email címre az edigital egy darab értékelésre felhívó levelet küld, amelyben az edigital felhívja az érintett figyelmét az anonim kérdőív kitöltésének lehetőségére. Ennek keretében a korábban hozzájárulás alapján megadott email címre kerül kiküldésre az elektronikus üzenet.

Az edigital jogos érdeke tehát az, hogy a lehető legegyszerűbb és a legkisebb kockázattal járó módon értékelésre hívja fel a saját ügyfeleit azért, hogy a szolgáltatását javítsa, illetve fejlessze.

A meghatározott érdek jogszerűségének vizsgálata

Magyarország Alaptörvényének M) cikkének (1) bekezdése értelmében Magyarország gazdasága az értékteremtő munkán és a vállalkozás szabadságán alapszik. Mindezek alapján tehát kijelenthető, hogy a gazdaság egyik mozgatórugója a vállalkozás szabadsága. Ennek keretében bizonyos feltételek teljesülése esetén vállalkozások alapíthatók. A vállalkozások jogszabályi keretek között végezhetik tevékenységüket, e tekintetben saját maguk határozzák meg az elérendő célt, illetve azt a tevékenységet, amellyel üzleti eredményt kívánnak elérni.

Minden vállalkozás elemi érdeke az, hogy a meglévő szolgáltatásait fejlessze, illetve hibás működés esetén a hibákat kijavíthassa. A vállalkozás eredményességét a piaci visszajelzései mellett az üzleti eredménye, valamint a fogyasztók visszajelzései is meghatározzák. Mint minden folyamatban azonban

itt is látni kell, hogy az üzleti eredmény a fogyasztók vásárlása nélkül nem valósulhat meg. Kiemelten fontos tehát az, hogy egy adott vállalkozásról a vásárlói hogyan vélekednek. A mai világban, ahol az internet elérés folyamatosan növekszik, a vállalkozások kénytelenek figyelembe venni a fogyasztói **visszajelzéseket**. Amennyiben ennek nem biztosítanak megfelelő fórumot, akkor a fogyasztók olyan önálló felületeket találnak, ahol hangot adhatnak véleményüknek, ezért kiemelten fontos az, hogy a vállalkozás önmaga is biztosítson ilyen felületet.

Egy ilyen felület biztosítása tehát kiemelten fontos egy vállalkozás számára, hogy a piacon versenyben tudjon maradni. Ha egy adott vállalkozás nem foglalkozna a saját vásárlói véleményével, akkor **feltehetően hamar véget érne a vállalkozási tevékenység, ugyanis nem lennének visszatérő ügyfelek**, illetve az új ügyfelek sem választanának azt a vállalkozást, amelynek a piaci megítélése negatív.

Jelen érdekmérlegelési teszt alapján álláspontunk szerint az érdek **jogszerű, ugyanis nincs olyan tiltó rendelkezés**, vagy piaci gyakorlat, amely alapján egy vállalkozás ne mérhetne azt, hogy a saját ügyfelei mennyire elégedettek az általa nyújtott szolgáltatással.

Az **érdek jogosságát támasztja alá a GDPR (47) preambulum bekezdése is, amely alapján jogos érdekről abban az esetben is szó lehet, amennyiben az érintett az adatkezelő ügyfele**. Jelen adatkezelés kapcsán minden kétséget kizáróan megállapítható az érintettek **ügyfél státusza, ugyanis kérdőív kitöltésére** vonatkozó felhívás csak azon személyek részére érkezik, akik vásárlást bonyolítottak le az edigital.hu oldalon.

A jogos érdek a jelen adatkezelés tekintetében valós, ugyanis az edigital folyamatokat fejleszt, vezet be vagy változtat meg az ügyfél visszajelzések alapján.

A jogos érdek a tekintetben is valós, hogy az értékelések negatív irányba is érkehetnek, így **amennyiben romlás következik be a szolgáltatásban, akkor az edigital, mint szolgáltató megfelelő időben tud reagálni és el tudja kerülni a további vásárlóvesztést**.

Az adatkezelés szükségességének és alternatívájának vizsgálata

A fentieknek megfelelően a **jogos érdek meghatározásra és alátámasztásra került, így azt kell vizsgálni**, hogy a jogos érdek eléréséhez szükséges-e az adatkezelés. Az értékelésre felhívás, bármilyen módon is **valósuljon meg, személyes adatok kezelésével járna**. Nincs olyan mód, amely lehetővé tenné azt, hogy adott vásárlás után, személyes adatok kezelése nélkül a konkrét ügyfél elérhető legyen. Ahogy a fentiekben meghatározásra került az edigital jogos érdeke az, hogy anonim módon minél több ügyfél **értékelje az igénybe vett szolgáltatást és ezáltal a szolgáltatások fejleszthetők legyenek**. Az **adatkezelésre a lehető legegyszerűbb és legkevesebb személyes adat kezelésével járó megoldást** választottuk, ugyanis minden felhasználónk rendelkezik email címmel, így a vásárlással kapcsolatos üzeneteket is ezen email címére kapta. Ezen értékelésre felhívó levél szintén erre az email címre kerül kiküldésre a vásárlást követő néhány napon belül.

Az érdekmérlegelés körében megvizsgáltuk azt is, létezik-e olyan alternatív megoldás, amely kevésbé korlátozza az érintett jogait. Ennek keretében végig vettük azokat a lehetséges megoldásokat, amelyek során be tudnánk szerezni anonim információkat az értékeléssel kapcsolatban. Ennek egyik lehetséges módja lenne, ha a weboldalon a saját oldalon kerülne elhelyezésre egy olyan opció, ahol a vásárló értékelni tudja a szolgáltatást, azonban megvizsgálás alapján arra az álláspontra jutottunk, hogy a felhasználók az online boltot vásárlásra és termék böngészésre használják – sok esetben bejelentkezés nélkül – így hiába kerülne lefejlesztésre egy ilyen opció, annak használata kétséges lenne, illetve nehezen lenne megvalósítható, hogy minden egyes rendelés után, külön értékelésre felhívás kerüljön fel a rendszerbe. Alternatívaként merülhetne még fel a telefonos megkeresés, azonban álláspontunk szerint az **Ügyfelek felkeresése telefonon, munkaidőben**, nagyobb korlátozást jelentene, mint egy darab

email kiküldése, amely tetszőleges időpontban kitölthető. Alternatív megoldás lehet még a külső szolgáltató igénybevétele, amelynek keretében személyesen keresik fel az ügyfeleket, ahol kérdőíves formában adhatnának válaszokat, azonban egyrészt az adatátadás miatt, másrészt az érintettek otthonában történő felkeresése miatt, minden egyéb módszertől korlátozóbb lenne ez a megoldás.

Alternatívál vizsgálata során arra a megállapításra jutottunk, hogy az email címre történő kiküldés a legkisebb korlátozás az érintettek jogaira nézve. Mivel a kérdőív kitöltése önkéntes, így álláspontunk szerint a jogkorlátozás arányban áll az edigital jogos érdekével.

Mindezek alapján az adatkezelőnek nem maradt további kétsége a tekintetben, hogy az adatkezelés szükséges-e a jogos érdekek megvalósításához.

Érintett helyzete

Az érintettek nem tartoznak semmilyen sérülékeny csoportba. Az érintettek minden esetben az edigital ügyfelei, vásárlói. Az érintett és az edigital között üzleti kapcsolat áll fenn. Kiemelendő az is az érintett helyzete tekintetében, hogy csak abban az esetben kerül kiküldésre ilyen kérdőív kitöltésre vonatkozó felhívás, ha azt konkrét vásárlás előzte meg és arra az email címére kerül kiküldésre, amelyet vásárlásával kapcsolatban az érintett kapott meg.

Érintett észszerű elvárásának vizsgálata

E tekintetben azt vizsgáltuk meg, hogy az érintett számíthatott-e arra, hogy az adatkezelésre jogos érdekből sor kerül. Mindenekelőtt ezen rész kapcsán is megvizsgálásra került, hogy az érintettek az edigital ügyfelei és e tekintetben a GDPR (47) preambulumbekzdését is számításba vettük. Napjainkban egyre fontosabb és egyre többször megjelenő marketing fogalom az ügyfélelégedettség és az ügyfélélmény. Ennek keretében az érintettek az internetes böngészéseik során, illetve szolgáltatások igénybevételei során egyre többször találkoznak elégedettség mérési kérdőívekkel. Hazánkban tipikusnak mondható a telekommunikációs szolgáltatók által az ügyintézés követően a telefonra küldött kérdőívek. Mindezek alapján látható, hogy egy Magyarországon is elterjedt gyakorlatról van szó. Az érintettek számíthatnak arra, hogy egy gazdasági alapon a piaci versenyben résztvevő vállalat, méri azt, hogy az ügyfelei mennyire elégedettek az igénybe vett szolgáltatással.

Az ügyfelek több esetben is küldenek önmaguktól olyan válaszokat, hogy egy adott folyamat miért nem A) vagy B) módon történik, így tehát látható, hogy aktívan részt kívánnak venni az ügyfélélmény, illetve a szolgáltatás javításában.

Az érintettek az email címüket megadva vásárolnak, így tudatában vannak annak a ténynek, hogy az edigital rendelkezik az elektronikus levelezési címükkel. Mivel a jogos érdek elérésnek ez a legegyszerűbb és legkevésbé korlátozó módja, így álláspontunk szerint az érintettek számíthatnak arra, hogy az edigital felkeresi őket valamilyen formában, hogy értékelésre kerüljön a nyújtott szolgáltatás.

Az erre vonatkozó tájékoztató pedig elérhető az edigital honlapján a https://edigital.hu/weboldalon_vasarlas_adatkezelesi_tajekoztato linken.

Adatkezelés módja

A jelen adatkezelés a megelőző tájékoztatás miatt megfelelően átlátható. Az adatkezelés tekintetében az edigital megfelelő technikai és biztonsági intézkedéssel rendelkezik. A személyes adatok nem kerülnek nyilvánosságra. A kérdőív kiküldésére a vásárlást követő néhány napon belül kerül sor és a kérdőív kitöltése anonim, tehát szöveges válasz hiányában, amely konkrétan az érintettre vonatkozik, az érintett nem azonosítható. A kérdőív egységes, így az egyediesítés és azonosítás nem lehetséges. Az edigital a kérdőívre adott válaszokat elemzi és a szolgáltatásai fejlesztése során használja fel, előmozdítva jogos gazdasági érdekét.

Arányosság

Jelen adatkezelés tekintetében adatkezelésre korlátozott mértékben kerül sor. Az adatkezelés csak és kizárólag az ügyfél által korábban megadott email címét érinti. **Ezen személyes adat nem minősül** különleges adatnak és az érintettek nem tartoznak semmilyen sérülékeny csoportba. Mivel ügyfelek adatkezelése zajlik, így az adatkezelés mindenképpen arányos. Arányos a tekintetben is az adatkezelés, hogy az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások esetében szinte minden kommunikáció elektronikus levelezés útján zajlik. Így az email címet több esetben is kommunikációra használják az érintettek. **Az adatkezelő jogos érdeke, hogy a kérdőívre adott válaszokat értékelje és az értékelésekből megfelelő következtetéseket vonjon le és megbízható képet biztosítson magának az érintett piacon.** Ez álláspontunk szerint **elsőbbiséget élvez az érintett jogos érdekével szemben, hiszen az elektronikus levelezési címe egyébként is rendelkezésre áll és az adatkezelés könnyen megszüntethető.** A beavatkozás az érintett információs önrendelkezési jogába minimális és nem jár semmilyen negatív hatással az érintettre nézve. **Az érdekmérlegelési tesztből kiolvashatóan inkább előnnyel jár az érintett részére is, hiszen az értékelés negatív volta esetén a szolgáltatás javulása várható.** **Kiemelendő az is, hogy az adatkezeléssel elért eredmény nem csak gazdasági előnyökkel jár az adatkezelő részére, hanem a verseny élénkítését is segíti, hiszen így folyamatosan törekedni kell a szolgáltatás magas színvonalának megőrzésére.**

Tájékoztatás az érintettek részére

Edigital a honlapján folyamatosan elérhető Adatkezelési tájékoztatójában nyújt tájékoztatást az érintettek részére. E mellett a kérdőívre felhívás során is elérhető tájékoztatás az adatkezeléssel kapcsolatban. Az adatkezelési tájékoztatóban az adatkezelő elérhetőségei megjelölésre kerültek, így ezen elérhetőségeken is lehetőség van tájékozódásra.

Edigital rendelkezik adatvédelmi tisztviselővel, aki szintén tud felvilágosítást adni, mind elektronikus úton szóban, mind pedig írásban az érintettek részére. Az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei:

Név: Dr. Zeke Péter LL.M., adatvédelmi tisztviselő

Telefonszáma: +36 20 367 1197

email címe: gdpr@edigital.hu

Tiltakozási jog

Az érintettek jogosultak tiltakozni az adatkezelés ellen. Erre lehetőségük van az adatkezelési tájékoztatóban meghatározott módokon. További intézkedés tekintetében pedig a kérdőív kiküldésekor is lehetősége van az érintettnek.

Az érintett email címének kezelése megszüntethető, így kérelem esetén biztosítva van az, hogy a kérelmező megszüntesse az adatkezelést.

Kedvező és kedvezőtlen hatások összevetése

Az adatkezelés minimális korlátozással az érintettekre vonatkozóan. **Kedvezőtlen hatásként vehető** figyelembe, hogy az érintett a vásárlása után néhány nappal kap egy elektronikus levelet az adatkezelőtől, amely arra hívja fel, hogy amennyiben úgy gondolja, akkor értékelje a szolgáltatást. **Kedvező hatás lehet az, hogy az értékelés révén, mint az adatkezelő ügyfele kifejtheti véleményét a szolgáltatással kapcsolatban.** Ebből a szempontból külön **kedvező hatásként** emelhető ki, hogy amennyiben túl sok negatív értékelés érkezne az adatkezelő részére, akkor mindenképpen arra fog törekedni, hogy a szolgáltatását javítsa. A kedvezőtlen hatást enyhíti, hogy több módja is van az

adatkezelés elleni tiltakozásnak. Az adatkezelésre csak vásárlások után kerül sor, így az a vásárlások mértékétől függ, de nem rendszeres és nem zaklató jellegű.

Adatok korlátozott ideig történő kezelése

Az adatkezelésre csak abban az esetben kerül sor, ha az adatkezelő ügyfele vásárol az adatkezelő oldalán. Jelen adatkezelés csak addig áll fenn, ameddig az érintett az adatkezelő ügyfele és vásárol, vagy pedig addig, ameddig az érintett a tiltakozási jogát nem gyakorolja, illetve önként meg nem szünteti az adatkezelést.

A kérdőívre adott válaszok anonimek, így további felhasználás a személyes adatokkal kapcsolatban nem történik.

Az érdekmérlegelés eredménye és annak dokumentálása

Fentiek alapján megállapítható, hogy a társaság **valós és megfelelően alátámasztott jogos érdeke**, arányosan korlátozza az érintett jogos érdekét. Az érdekmérlegelési teszttel érintett adatkezeléssel érintett személyes adatok kezelése a jogos érdek elérése érdekében elengedhetetlenül szükséges és jelenleg nem létezik alternatív vagy olyan módszer, amely kevesebb személyes adat kezelésével járna.

Budapest, 2018. május 25. napja

Adatvédelmi tisztviselő véleménye

Álláspontom szerint az adatkezelő adatkezelése megfelel a GDPR szabályainak, ugyanis az edigital jogos érdeke csak a szükséges mértékben korlátozza az érintettek önrendelkezési jogát. Az edigital megfelelő technikai intézkedésekkel rendelkezik és csekély a személyes adatok köre, amely a jelen adatkezelés tekintetében felhasználásra kerülnek. A jogos érdek álláspontom szerint megfelelően igazolt, ugyanis egy vállalkozásnak elengedhetetlenül fontos az, hogy mérje az ügyfelei elégedettségét. Egyetértek azzal is, hogy kevés alternatíva létezik az adatkezelésre, illetve az alternatívák használta még több személyes adat kezelésével járna, illetve adatfeldolgozót kellene igénybe venni, amely növelné a kockázatot.

Álláspontom szerint az adatkezelés alacsony kockázattal jár az érintettekre nézve, kiemelten azért, mert ilyen kérdőív kiküldésére csak abban az esetben kerül sor, ha az érintett az edigital ügyfele.

Álláspontom szerint a jogos érdeken alapuló adatkezelésnek a jelen esetben nincs akadálya és megfelelő garanciák állnak rendelkezésre.

Budapest, 2018. május 25.

Dr. Zeke Péter LL.M.
adatvédelmi tisztviselő
