

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ AZ AI-ALAPÚ TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLATHOZ KAPCSOLÓDÓ ADATKEZELÉSEKRŐL

A **PÉTÁV Pécsi Távfűtő Korlátolt Felelősségű Társaság** (továbbiakban: **Adatkezelő**) az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet, a továbbiakban GDPR) előírásai szerint, **jelen tájékoztatóval és folyamatleírással tájékoztatja Önt a személyes adatai kezelésével kapcsolatos minden tényről**. A folyamatban való részvétellel Ön, mint érintett a jelen folyamatleírás szerint válik az adatkezelés érintettjévé.

AZ ADATKEZELŐ PONTOS MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEI:

Adatkezelő elnevezése:	PÉTÁV Pécsi Távfűtő Korlátolt Felelősségű Társaság
Adatkezelő rövidített elnevezése:	PÉTÁV Kft.
Adatkezelő cégjegyzékszám:	02-09-063561
Adatkezelő adószáma:	11362018-2-02
Adatkezelő székhelye:	7623 Pécs, Tüzér utca 18-20.
Adatkezelő e-elérhetősége:	petavkft@petav.hu
Adatkezelő vezető tisztségviselői:	Vida János

AZ ADATKEZELŐ ADATVÉDELMI TISZTVISELŐJÉNEK (NEVE ÉS) ELÉRHETŐSÉGE:

Neve: L-Tender Adatvédelmi és Információbiztonsági Szolgáltatások Zrt.

Elérhetősége: office@ltender.hu

AZ AI-ALAPÚ TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDTETÉSÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉS

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

Az adatkezelés célja az Adatkezelő telefonos ügyfélszolgálati tevékenységének támogatása AI-alapú ügyfélszolgálati asszisztens alkalmazásával, annak érdekében, hogy a hívók részére általános tájékoztatás nyújtható legyen, és a telefonos ügyfélszolgálati csatorna működése hatékonyabban biztosítható legyen.

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

Az adatkezelés jogalapja a **GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja**, miszerint az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges,

KEZELT ADATOK KÖRE:

A kezelt adatok köre a hívó fél telefonszáma, a hívás időpontja, a hívás időtartama, a beszélgetés során megadott és elhangzó személyes adatok, a beszélgetés teljes szöveges leírata, valamint a működés során keletkező kapcsolódó technikai napló- és metaadatok.

AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA:

Az **Adatkezelő** az adatokat harmadik fél részére nem továbbítja, ám felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását előírhatja jogszabály. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi a **Adatkezelőt**, úgy az **Adatkezelő** jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsájtani.

AZ ADATKEZELÉSBE BEVONT ADATFELDOLGOZÓK ÉS AZ ADATFELDOLGOZÁSI MŰVELET MEGJELÖLÉSE:

Az **Adatkezelő** az adatkezelésbe adatfeldolgozót von be.

Név: Andersen Group Hungary Kft.

székhely: 7624 Pécs, Barbakán tér 5. 3. emelet 6.

Adatfeldolgozási művelet: Az AI-alapú ügyfélszolgálati rendszer fejlesztése, üzemeltetése, karbantartása és hibajavítása.

Név: FORRÓ DRÓT Kft.

székhely: 7623 Pécs, Rákóczi út 18.

Adatfeldolgozási művelet: A telefonos infrastruktúrához, az alközponti rendszerhez és a kapcsolódó híváskezelési megoldásokhoz kapcsolódó karbantartási, üzemeltetési és hibaelhárítási feladatok ellátása.

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

Az Adatkezelő a személyes adatokat a hívás lezárásától számított 30 napig tárolja.

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

Az érintett az Adatkezelő telefonos ügyfélszolgálatának menürendszerében külön menüpont választásával AI-alapú ügyfélszolgálati asszisztenshez kapcsolódhat. A rendszer a hívást fogadja, a hívóval szóban kommunikál, az elhangzottakat valós időben feldolgozza, és az előzetesen betanított tudásanyag alapján általános tájékoztatást nyújt. A rendszer kizárólag általános tájékoztatási funkciót lát el, nem kapcsolódik az Adatkezelő vállalatirányítási és számlázási rendszeréhez, ezért az ügyfél azonosítása főszabály szerint nem történik. Amennyiben a hívó olyan kérdést tesz fel, amelyre a rendszer nem tud megfelelő választ adni, vagy előhangos ügyművelettel kíván beszélni, a hívás továbbkapcsolható.

AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK:

Az *Adatkezelő* tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet jelen adatkezelési folyamat tekintetében:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti a személyes adataihoz való hozzáférést,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatai törlését, (a GDPR 17. cikk (1) bekezdésében meghatározott feltételek esetén)
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,
- tiltakozhat az adatkezelés ellen,
- jogorvoslattal élhet.

A TELEFONOS KOMMUNIKÁCIÓ HANGFELVÉTELÉNEK ÉS LEIRATÁNAK RÖGZÍTÉSÉVEL, VALAMINT MEGŐRZÉSÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉS

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

Az adatkezelés célja a telefonos ügyfélszolgálati kommunikáció hangfelvételének és leiratának rögzítése, visszakereshetőségének biztosítása, valamint jogszabályban előírt megőrzése.

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

Az adatkezelés jogalapja a **GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja**, miszerint az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges,

KEZELT ADATOK KÖRE:

A kezelt adatok köre a hívás során rögzített hangfelvétel, a beszélgetés teljes szöveges leírata, valamint az ezekhez kapcsolódó azonosító és technikai adatok, így különösen a hívó fél telefonszáma, a hívás időpontja és a hívás időtartama.

AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA:

Az *Adatkezelő* az adatokat harmadik fél részére nem továbbítja, ám felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását előírhatja jogszabály. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi a *Adatkezelőt*, úgy az *Adatkezelő* jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsájtani.

AZ ADATKEZELÉSBE BEVONT ADATFELDOLGOZÓK ÉS AZ ADATFELDOLGOZÁSI MŰVELET MEGJELÖLÉSE:

Az *Adatkezelő* az adatkezelésbe adatfeldolgozót von be.

Név: Andersen Group Hungary Kft.

székhely: 7624 Pécs, Barbakán tér 5. 3. emelet 6.

Adatfeldolgozási művelet: Az AI-alapú ügyfélszolgálati rendszer fejlesztése, üzemeltetése, karbantartása és hibajavítása.

Név: FORRÓ DRÓT Kft.

székhely: 7623 Pécs, Rákóczi út 18.

Adatfeldolgozási művelet: A telefonos infrastruktúrához, az alközponti rendszerhez és a kapcsolódó híváskezelési megoldásokhoz kapcsolódó karbantartási, üzemeltetési és hibaelhárítási feladatok ellátása.

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

Az Adatkezelő a személyes adatokat 5 évig tárolja, figyelemmel a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. §-ában foglalt megőrzési kötelezettségre.

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

Az érintett az Adatkezelő telefonos ügyfélszolgálatát telefonhívás útján veszi igénybe. A telefonos kommunikáció során a beszélgetésről hangfelvétel készül, valamint a beszélgetésről szöveges leírattal keletkezik. A rögzítés célja a telefonos ügyfélszolgálati kommunikáció dokumentálása, visszakereshetőségének biztosítása, valamint a jogszabályban előírt megőrzési kötelezettség teljesítése. A hangfelvétel és a leírattal az Adatkezelő rendszerében kerül rögzítésre és megőrzésre. Az így keletkezett adatokhoz kizárólag az arra jogosult személyek, valamint az adatkezelésben közreműködő adatfeldolgozók férhetnek hozzá a feladataik ellátásához szükséges mértékben. Az Adatkezelő a személyes adatokat 5 évig tárolja, figyelemmel a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. §-ában foglalt megőrzési kötelezettségre.

AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK:

Az *Adatkezelő* tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet jelen adatkezelési folyamat tekintetében:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti a személyes adataihoz való hozzáférést,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatai törlését, (a GDPR 17. cikk (1) bekezdésében meghatározott feltételek esetén)
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,

- tiltakozhat az adatkezelés ellen,
- jogorvoslattal élhet.

AZ AI VÁLASZAINAK ELLENŐRZÉSÉVEL, A HIBÁK KIVIZSGÁLÁSÁVAL ÉS KORREKCIÓJÁVAL ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉS

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

Az adatkezelés célja az AI-alapú ügyfélszolgálati asszisztens által adott válaszok ellenőrzése, a hibás, hiányos vagy nem megfelelő válaszok kivizsgálása, a panaszok és ügyintézői észlelések alapján szükséges korrekciók elvégzése, valamint annak vizsgálata, hogy a rendszer valamely kérdésre miért nem tudott megfelelő választ adni.

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

Az adatkezelés jogalapja a **GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja**, az adatkezelés jogos érdeke

KEZELT ADATOK KÖRE:

A kezelt adatok köre a visszakeresett hívás azonosításához és ellenőrzéséhez szükséges adatok, így különösen a hívó fél telefonszáma, a hívás időpontja, a hívás időtartama, a hangfelvétel, a beszélgetés szöveges leírata, valamint az ellenőrzéshez és a hiba kivizsgálásához kapcsolódó technikai napló- és metaadatok. Az Adatkezelő rögzíti, hogy a rendszer további tanításához, tudásbázis-bővítéséhez és fejlesztéséhez már nem használ fel személyes adatot, e célra kizárólag anonimizált adatok alkalmazhatók.

AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA:

Az *Adatkezelő* az adatokat harmadik fél részére nem továbbítja, ám felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását előírhatja jogszabály. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi z *Adatkezelőt*, úgy az *Adatkezelő* jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsájtani.

AZ ADATKEZELÉSBE BEVONT ADATFELDOLGOZÓK ÉS AZ ADATFELDOLGOZÁSI MŰVELET MEGJELÖLÉSE:

Az *Adatkezelő* az adatkezelésbe adatfeldolgozót von be.

Név: Andersen Group Hungary Kft.

székhely: 7624 Pécs, Barbakán tér 5. 3. emelet 6.

Adatfeldolgozási művelet: Az AI-alapú ügyfélszolgálati rendszer fejlesztése, üzemeltetése, karbantartása és hibajavítása.

Név: FORRÓ DRÓT Kft.

székhely: 7623 Pécs, Rákóczi út 18.

Adatfeldolgozási művelet: A telefonos infrastruktúrához, az alközponti rendszerhez és a kapcsolódó híváskezelési megoldásokhoz kapcsolódó karbantartási, üzemeltetési és hibaelhárítási feladatok ellátása.

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

Az Adatkezelő a személyes adatokat a panasz, ügyintézői észlelés vagy hibakivizsgálás lezárásáig, de legfeljebb a visszakeresett hívás azonosításától számított 30 napig tárolja.

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

Amennyiben az Adatkezelő részére panasz érkezik arra vonatkozóan, hogy az AI-alapú ügyfélszolgálati asszisztens hibás, hiányos vagy nem megfelelő tájékoztatást adott, vagy az élőhangos ügyintéző a továbbkapcsolást követően azt észleli, hogy a rendszer valamely kérdésre nem tudott megfelelő választ adni, az Adatkezelő a konkrét hívást visszakeresi és ellenőrzi. A visszakeresés során az Adatkezelő a hívás azonosításához szükséges adatokat, a hangfelvételt, a beszélgetés leiratát, valamint a kapcsolódó technikai napló- és metaadatokat megvizsgálja abból a célból, hogy megállapítható legyen, a rendszer milyen választ adott, a hiba vagy hiányosság miért következett be, illetve szükséges-e korrekció vagy tartalmi pontosítás. Az így végzett ellenőrzés és kivizsgálás még személyes adatok kezelésével járhat. Az Adatkezelő rögzíti, hogy a rendszer további tanításához, tudásbázis-bővítéséhez és fejlesztéséhez már nem használ fel személyes adatot, e célra kizárólag anonimizált adatok alkalmazhatók.

AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK:

Az *Adatkezelő* tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet jelen adatkezelési folyamat tekintetében:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti a személyes adataihoz való hozzáférést,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatai törlését, (a GDPR 17. cikk (1) bekezdésében meghatározott feltételek esetén)
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,
- tiltakozhat az adatkezelés ellen,
- jogorvoslattal élhet.

A *Adatkezelő* gondoskodik az adatok biztonságáról, megteszi továbbá mindazon technikai és szervezési intézkedéseket, amelyek a GDPR és az egyéb adat-, és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek. Az adatokat védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés ellen.

A *Adatkezelő* törekszik arra, hogy az Önnek adott tájékoztatás minden esetben a GDPR által meghatározott szabályok teljesítése mellett is a lehetőségekhez mérten tömör, átlátható, érthető, könnyen hozzáférhető, világos és közérthető legyen.

Amennyiben jelen tájékoztatóban felsorolt célok tekintetében élni szeretne a GDPR-ban meghatározott jogaival úgy, kérelmét elsősorban írásban terjesztheti be az adatvédelmi tisztviselőhöz címzett, jelen tájékoztatóban feltüntetett elérhetőségén. Amennyiben Ön azonban szóbeli tájékoztatást kér, úgy érintetti minősége igazolását követően a *Adatkezelő* erre felhatalmazott munkatársa a tájékoztatást szóban is megadhatja, ha a tájékoztatáshoz szükséges adatok részére rendelkezésére állnak. Minden más esetben az igényt munkatársunk rögzíti és a kérelem beérkezésétől számított legkésőbb egy hónapon belül tájékoztatjuk Önt kérelmével kapcsolatosan. Ezt a határidőt maximum további két hónappal hosszabbíthatjuk meg, ha a kérelem összetettsége vagy az aktuálisan kezelt kérelmek száma ezt indokolja, ellenben erről a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül, elektronikus úton tájékoztatjuk.

Amennyiben nem intézkedünk a kérelmére vagy az intézkedésünket nem fogadja el, úgy jogorvoslattal élhet. Adatkezelési eljárásunkkal kapcsolatban Ön panasszal fordulhat a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz, vagy választása szerint a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszékhez.

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elérhetőségei

Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11.

Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf.: 9.

Telefonos ügyfélszolgálat: +36 (30) 683-5969 és +36 (30) 549-6838

A kérelmek benyújtásával kapcsolatban itt tájékozódhat: <https://www.naih.hu>

Pécs, 2026. május 13.

PÉTÁV Pécsi Távfüttő Korlátolt Felelősségű Társaság