



## ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

### Ügyfélszolgálati operátorokat segítő intelligens informatikai rendszerek betanításával kapcsolatban

A Szerencsejáték Zrt. (a továbbiakban: Társaság) intelligens informatikai rendszereken alapuló, ügyfélszolgálati operátorok munkáját segítő asszisztens (a továbbiakban: Asszisztens) kíván fejleszteni. Az Asszisztens fejlesztéséhez úgynevezett tanítóadatokra van szükség, így ezen tanító adatok az Asszisztens tanítására való felhasználása során személyes adatok kezelése valósul meg.

A Társaság fontosnak tartja, hogy *a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről* szóló, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. számú rendeletének (a továbbiakban: GDPR) való megfelelés céljából a jelen tájékoztató keretében bemutassa **a Társaság Ügyfélszolgálatával e-mailben kapcsolatban lépő személyek, mint érintettek** számára az adatkezelési tevékenység során tudomására jutott személyes adataik kezelését, továbbá rendelkezésükre bocsássa az adatkezelés legfontosabb jellemzőire, körülményeire vonatkozó információkat.

**Azok az adatvédelmi kifejezések, amelyek a jelen tájékoztatóban alkalmazásra kerülnek, a GDPR 4. cikkében meghatározott, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.) által kiegészített fogalmak szerint értelmezendők.**

Továbbá a mesterséges intelligenciára vonatkozó harmonizált szabályok megállapításáról, valamint a 300/2008/EK, a 167/2013/EU, a 168/2013/EU, az (EU) 2018/858, az (EU) 2018/1139 és az (EU) 2019/2144 rendelet, továbbá a 2014/90/EU, az (EU) 2016/797 és az (EU) 2020/1828 irányelv módosításáról szóló, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2024/1689. számú rendeletének (a továbbiakban: AI Act) 3. cikke szerinti fogalom meghatározása alapján:

**„Tanítóadatok”**: olyan adatok, amelyeket egy MI-rendszernek a megtanulható paramétereinek illesztése révén történő tanítására használnak.

#### **A Szerencsejáték Zrt., mint adatkezelő elérhetőségei**

A Társaság adatkezeléssel kapcsolatos általános információk nyújtására szolgáló elérhetőségei:

*Címe:* 1015 Budapest, Csalogány utca 30-32.

*Telefonszáma:* 06-1/201-0580

*E-mail címe:* [ugyfelszolgalat@szerencsejatek.hu](mailto:ugyfelszolgalat@szerencsejatek.hu)

#### **Az adatvédelmi tisztviselő elérhetősége**

E-mail címe: [adatved@szerencsejatek.hu](mailto:adatved@szerencsejatek.hu)

Levelezési címe: 1015 Budapest, Csalogány utca 30-32

## **I. Az adatkezelés körülményeire vonatkozó alapvető információk**

### ***Az adatkezelés célja:***

A Társaság a magasabb ügyfélélmény és hatékonyabb ügyfélkiszolgálás érdekében a következő területeken intelligens informatikai rendszereken alapuló asszisztens szolgáltatást kíván bevezetni:

- Chatbot a [www.szerencsejatek.hu](http://www.szerencsejatek.hu) weboldallal összefüggésben,
- Chatbot a [www.tippmixpro.hu](http://www.tippmixpro.hu) weboldallal összefüggésben,
- Chatbot a [www.tippmix.hu](http://www.tippmix.hu) weboldalon,
- Chatbot, mely a Társaság ügyfélszolgálati operátorainak munkáját segíti,
- Hangasszisztens, mely a Társaság telefonos ügyfélszolgálati tevékenységét segíti,

amelyekhez az érintett személyes adataira, mint tanítóadatokra, azért van szüksége a Társaságnak, hogy az algoritmus (modell) képes legyen mintázatokat, szabályszerűségeket, logikai összefüggéseket betanulni a bevezetni tervezett asszisztens kívánt működése elérésének érdekében.

E betanítás célja, hogy a Társaság javítsa ügyfélszolgálatának hatékonyságát. A fejlesztés eredményeként létrejövő – Társaság ügyfélszolgálati operátorai által használt - Asszisztens célja a válaszidők csökkentése, a kérdések gyorsabb és pontosabb megválaszolása, valamint a Társaság ügyfelei igényeinek jobb megértése.

A fejlesztés nyomán létrejövő Asszisztens a Társaság operátorainak munkáját olyan módon segítené, hogy a beérkező megkeresésekre készítene elő választervezeteket. Erre azért lenne képes, mivel a fejlesztés során a tanítóadatokból megtanulta, hogy bizonyos típusú kérdésekre a Társaság milyen válaszokat szokott adni, így az operátornak már csak személyre szabni és/vagy pontosítani lenne csak szükséges a válaszokat.

Az Ügyfélszolgálatra beérkező e-mailek változatlan formában történő feldolgozása azért indokolt, hogy az algoritmus (modell) be tudja azonosítani az egyes adatköröket (pl. feladó nevének és az e-mailben érintett nevek elhatárolása) és az e-mailben érintett témákat. Az intelligens informatikai rendszereken alapuló asszisztens személyes adatokat tartalmazó tanítóadatokkal történő betanítását, mint adatkezelés szükségességét az is indokolja, hogy az éles üzemben való ügyfél és ügyfélszolgálat közti kommunikáció során az algoritmus (modell) egyébként is meg fogja ismerni ezeket az adatokat, információkat, ezek rendelkezésére fognak állni.

### ***A kezelt személyes adatok köre:***

- az érintett családi és utóneve
- az érintett e-mail címe,
- az érintett által a Társaságnak küldött e-mail feladásának dátuma,
- az érintett által a Társaságnak küldött e-mail tartalma (például az érintett panasza, kérése a Társaság irányába),

- A Társaság által az érintettnek küldött válasz e-mail dátuma,
- A Társaság által az érintettnek küldött válasz e-mail tartalma.

### ***Az adatkezelés jogalapja:***

A személyes adatokat a Társaság a **GDPR 6. cikk f) pontja alapján kezeli**, azaz az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha ezen érdekekkel szemben elsőbbséget élveznek az érintett olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai, amelyek személyes adatok védelmét teszik szükségessé, különösen, ha az érintett gyermek.

Jelen esetben ez a jogos érdek a Társaság ügyfélszolgálatának hatékonyságának növelése és minőségének javítása. Az Asszisztens fejlesztése révén a Társaság képes lehet gyorsabb és pontosabb válaszokat adni ügyfelei megkereséseire, ezáltal javítva az ügyfélélményt.

*A jelen jogos érdek jogalap alapján végzett adatkezelési tevékenységgel szemben az érintettet megilleti a tiltakozáshoz való jog, amelynek részleteiről a jelen tájékoztató érintetti jogok fejezetében található bővebb információ.*

### ***Az adatkezelés időtartama:***

Az adatkezelési célhoz kapcsolódóan az Adatkezelő a személyes adatokat a betanításhoz szükséges ideig, de legkésőbb 2025. október 31. napjáig kezeli.

A személyes adatokhoz a Társaság azon alkalmazottai férhetnek hozzá, akik a munkakörükből adódóan jogosultak, illetve kötelesek részt venni a betanítási folyamatban, valamint akik azt ellenőrizni jogosultak.

Az intelligens informatikai rendszereken alapuló asszisztensek tanuló adatokon keresztül történő tanítása az alábbi harmadik felekhez történik adattovábbítás:

Adattovábbítással érintett harmadik személy neve: Fornax ICT Kft.  
Székhelye: 1123 Budapest, Táltos utca 1.  
Cégjegyzék száma: 01 09 891657

Adattovábbítással érintett harmadik személy neve: Sci Network Zrt.  
Székhelye: 1142 Budapest, Erzsébet királyné útja 125.  
Cégjegyzék száma: 01 10 043883

Adattovábbítással érintett harmadik személy neve: Trendency Online Zrt.  
Székhelye: 1092 Budapest, Knézits utca 12. 1. emelet 1. ajtó  
Cégjegyzék száma: 01 10 047275

### **Profilalkotás**

Tájékoztatjuk, hogy a jelen adatkezelési tájékoztatóban foglalt adatkezelés tekintetében ***automatizált döntéshozatalra (beleértve a profilalkotást is) nem kerül sor.***

## II. Az adatkezeléssel összefüggő jogok és a jogérvényesítés lehetőségei

A Társaság az érintett jelen adatkezeléssel összefüggő jogai gyakorlásával kapcsolatos kérelmét, vagy kérését indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a beérkezését követő legfeljebb egy hónapon belül teljesíti, kivéve, ha ez a határidő a kérelem összetettségére, vagy a kérelmek számára tekintettel további két hónappal meghosszabbításra kerül. A határidő meghosszabbításáról a Társaság a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet.

Az érintettet a jelen adatkezelés vonatkozásában az alábbi jogok illetik meg:

- **Tájékoztatáshoz és hozzáféréshez való jog**, amelynek alapján az érintett jogosult arra, hogy a Társaságtól visszajelzést kapjon arról, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, hozzáférést kapjon az alábbiakhoz:
  - a kezelt személyes adatokhoz,
  - az érintett személyes adatok kategóriáihoz,
  - az adatkezelés céljaihoz,
  - azon címzettekhez, vagy a címzettek kategóriáihoz, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat a Társaság közölte, vagy közölni fogja,
  - adott esetben a személyes adatok tárolásának tervezett időtartamához, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjaihoz,
  - azon információkhoz, hogy az érintett kérelmezheti a Társaságtól a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését, vagy kezelésének korlátozását és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen.
  - valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának jogáról való tájékoztatáshoz,
  - ha az adatokat nem az érintettől gyűjtötte a Társaság, akkor a forrásukra vonatkozó minden elérhető információhoz,
  - az automatikus döntéshozatal tényéhez (ideértve a profilalkotást is), valamint ezekben az esetekben az alkalmazott logikához és ahhoz, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír, az érintettre nézve milyen várható következményekkel jár.
- **Helyesbítéshez való jog**, amelynek alapján az érintett jogosult arra, hogy kérésére a Társaság indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat, továbbá az adatkezelés céljának figyelembevételével jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok – egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő – kiegészítését.
- **tiltakozáshoz való jog**, amely alapján az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak közérdek, közhatalmi jogosítvány gyakorlása vagy jogos érdek alapján történő kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is. 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 érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

A jelen adatkezelési tájékoztatóban bemutatott adatkezelési cél vonatkozásában megvalósuló tiltakozás esetében az érintett adatait a Társaság a továbbiakban nem használja fel a megjelölt cél elérése érdekében.

- **Az adatkezelés korlátozásához való jog**, amelynek alapján az érintett jogosult arra, hogy kérésére a Társaság korlátozza az adatkezelést, amennyiben az alábbiak valamelyike fennáll:
  - az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát,
  - az adatkezelés jogellenes és az érintett ellenzi az adatok törlését, ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását,
  - a Társaságnak már nincs szüksége a személyes adatokra az adatkezelés céljából, azonban az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez.
- **Adathordozhatósághoz való jog**, amelynek alapján az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa a Társaság rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná a Társaság.

### **Az érintettet megillető jogérvényesítési lehetőségek a jelen tájékoztatóban foglalt adatkezelés vonatkozásában**

***Amennyiben sérelmesnek véli azt, ahogy a Társaság a személyes adatait kezeli, javasoljuk, hogy először intézzon megkeresést a Társaság jelen tájékoztató elején megadott elérhetőségei valamelyikén, vagy forduljon az adatvédelmi tisztviselőhöz.*** Panaszát minden esetben megvizsgáljuk és mindent megteszünk azért, hogy megfelelően kezeljük azt. Ha panasza ellenére továbbra is sérelmezi, ahogy a Társaság kezeli a személyes adatait, az alábbi jogorvoslati lehetőségekkel élhet.

#### *Felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való jog:*

Az egyéb közigazgatási, vagy bírósági jogorvoslatok sérelme nélkül minden érintett jogosult arra, hogy amennyiben szerinte a Társaság, vagy az általa megbízott adatfeldolgozó tevékenységével, vagy mulasztásával jogsértést követett el, vagy annak veszélyét idézte elő, úgy panaszt tegyen a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (a továbbiakban: felügyeleti hatóság).

#### ***A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elérhetőségei:***

*Címe:* 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

*Levelezési címe:* 1363 Budapest, Pf. 9.

*Telefonszáma:* 06 1/391-1400

*Telefax száma:* 06 1/391-1410

#### *A Társasággal, vagy az általa igénybe vett adatfeldolgozóval szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog:*

A rendelkezésre álló közigazgatási, vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok – köztük a felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való jog – sérelme nélkül minden érintett hatékony bírósági jogorvoslatra jogosult, ha megítélése szerint a személyes adatai kezelésével összefüggő jogait megsértették.

A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. Az érintett dönthet úgy, hogy a pert a lakóhelye, vagy a tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt indítja meg.



A törvényszékek listáját a <https://birosag.hu/torvenyszekek> webcím alatt érheti el.

**Jelen adatkezelési tájékoztató 2024. október 14. napján lép hatályba.**

*Szerencsejáték Zrt.*