



Adatkezelési tájékoztató

a Szerencsejáték Zrt. által bevezetésre kerülő intelligens informatikai rendszereken alapuló asszisztens szolgáltatásokhoz kapcsolódó adatkezelési tevékenységről

A Szerencsejáték Zrt. (a továbbiakban: Adatkezelő) elkötelezett amellett, hogy szolgáltatásait továbbfejlessze és színvonalukat növelje, ezért az ügyfélszolgálati folyamatok hatékonyabb ellátása érdekében intelligens informatikai rendszereken alapuló asszisztens szolgáltatásokat tervez bevezetni az ügyfelektől érkező kérdések megválaszolása érdekében. Adatkezelő az Ügyfélszolgálatra beérkező hívások hanganyagait, mint az intelligens informatikai rendszereken alapuló asszisztensek betanításához szükséges tanítóadatokat felhasználja, amennyiben az ügyfél vagy az ügyfélnek nem minősülő érintett a hívás rögzítésének megkezdése előtt az adatkezelés céljáról szóló tájékoztatót követően a személyes adatai kezeléséhez a hozzájárulását megadja.

Az Adatkezelő 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 rendeletében (a továbbiakban: GDPR) foglalt tájékoztatási kötelezettségének való megfelelése céljából **azon ügyfélszolgálaton keresztül kapcsolatba lépő személyek, akik hozzájárulásukat adják az adatkezeléshez, mint érintettek** számára a jelen tájékoztató keretében bocsátja rendelkezésre 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

Az Adatkezelő az 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

Az adatvédelmi tisztviselő elérhetősége

Címe: 1015 Budapest, Csalogány utca 30-32.

E-mail címe: adatved@szerencsejatek.hu

I. Az adatkezelés körülményeire vonatkozó alapvető információk

Az adatkezelés céljai:

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

- Chatbot a www.szerencsejatek.hu weboldallal összefüggésben,
- Chatbot a www.tippmixpro.hu weboldallal összefüggésben,
- Chatbot a www.tippmix.hu weboldalon,
- Chatbot, mely az Adatkezelő ügyfélszolgálati operátorainak munkáját segíti,
- Hangasszisztens, mely az Adatkezelő telefonos ügyfélszolgálati tevékenységét segíti,

amelyekhez az Ön személyes adataira, mint tanuló adatokra, azért van szüksége az Adatkezelőnek, hogy az algoritmus (modell) képes legyen mintázatokat, szabályszerűségeket, logikai összefüggéseket betanulni a bevezetni tervezett asszisztens kívánt működése elérésének érdekében. Az Ügyfélszolgálatra beérkező hanghívása (hangfájl) változatlan formában történő feldolgozása azért indokolt, hogy az algoritmus (modell) be tudja azonosítani az egyes adatköröket és a beszélgetés során érintett témákat, megkereséséhez tartozó kategóriákat, mivel az Önök számára elérhető intelligens informatikai rendszereken alapuló asszisztens éles üzembe állása során az Önnel történő beszélgetés során ezen adatokat az asszisztensnek fel kell ismernie és el kell tudni határolnia a válaszadás során kezelt többi adattól.

A kezelt személyes adatok köre:

Az Adatkezelő az adatkezelési cél megvalósulása érdekében az érintett alábbi személyes adatait kezeli:

- a beszélgetés/hívás teljes hanganyaga,
- a hanganyag tartalmazza az érintett kérdéseit (a megkeresés okát, témáját és kategóriáját), és az ezekre adott válaszokat,
- az érintett hangja,
- személyazonosító adatok (az érintett neve, születési helye és ideje, anyja születési neve)



- kapcsolattartásra vonatkozó személyes adatok (e-mail cím, telefonszám, lakcím, levelezési cím)
- ügyfél azonosító adatok (esetleg felhasználónév, Player ID)
- esetlegesen a hívás időpontjára utaló adatok,
- a beszélgetés során az érintett által megadott vagy a felek között elhangzott személyes adatnak minősülő adatok/információk, adott esetben előfordulhat, hogy különleges személyes adatok az érintettől vagy érintetten kívüli harmadik félről.

Az adatkezelés időtartama:

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

Az adatkezeléshez kapcsolódó jogalap:

A személyes adatok kezelésének jogalapja az adatkezelési cél esetében a **GDPR 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja alapján az érintett hozzájárulása a személyes adatai kezeléséhez.**

Tájékoztatjuk, hogy az adatkezeléshez megadott hozzájárulás bármely időpontban, indokolás nélkül visszavonható, amely azonban nem érinti a visszavonás előtt a hozzájárulás alapján végrehajtott adatkezelés jogszerűségét. A hozzájárulás visszavonására a jelen tájékoztató első oldalán megjelölt elérhetőségek valamelyikén keresztül van lehetősége, vagy az alábbi e-mail címen közvetlenül.

ugyfelszolgalat@szerencsejatek.hu A személyes adatok kezeléséhez megadott hozzájárulás visszavonása – a hozzájárulás visszavonásának időpontjától függően - azzal a következménnyel jár, hogy a Társaság az Önnel folytatott telefonbeszélgetés hanganyagát a jelen adatkezelési tájékoztatóban foglalt célból a továbbiakban már nem kezeli. Az adatkezelésnek nem célja az érintett azonosítása és elemzése, előnye az adatkezelésből nem származik, csupán az Adatkezelő e tájékoztatóban meghatározott céljának elősegítése az adatkezelés célja.

Címzettek és az adatok megismerésére jogosultak:

A jelen tájékoztatóban megjelölt személyes adatokhoz az Adatkezelő azon alkalmazottai férhetnek hozzá, akik az intelligens informatikai rendszereken alapuló asszisztensek projektben eljárva bizonyos feladatokat a munkakörük alapján kötelesek ellátni vagy ellenőrizni azt.

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

A jelen adatkezelési tájékoztatóban ismertetett személyes adatok kiadását előírhatja jogszabály, különösen hatósági, bírósági, büntetőeljárás, nemzetbiztonsági, vagy honvédelmi célú felhasználásra. Ebben az esetben az Adatkezelő a hatályos jogszabályoknak megfelelően köteles a kért adatokat a megkereső szerv rendelkezésére bocsátani.

II. Az adatkezeléssel összefüggő jogok és a jogérvényesítés lehetőségei

Az érintettet a személyes adatai kezelésével összefüggésben megillető jogok

Az Adatkezelő 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.

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

- **Tájékoztatáshoz és hozzáféréshez való jog**, amelynek alapján az érintett jogosult arra, hogy az Adatkezelőtől visszajelzést kapjon arról, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, hozzáférést kapjon a jelen adatkezelési tájékoztatóban foglaltakhoz.
- **Helyesbítéshez való jog**, amelynek alapján az érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő 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.
- **Törléshez való jog**, amelynek alapján az érintett kérheti, hogy az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, ideértve a hozzájárulás visszavonását, mivel, ha nem kell a felvétel, akkor helyreállíthatatlan módon törölni kell azt.
- **Az adatkezelés korlátozásához való jog**, amelynek alapján az érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő 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,
 - az Adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra az adatkezelés céljából, azonban az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez.
 - az érintett tiltakozott az adatkezelés ellen, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az Adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.
- **Adathordozhatósághoz való jog**, amelynek alapján az érintett jogosult arra, hogy a rá



vonatkozó, általa az Adatkezelő 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 az Adatkezelő.

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

Az érintettet megillető jogérvényesítési lehetőségek a jelen adatkezelés vonatkozásában

Amennyiben sérelmesnek véli azt, ahogy a z Adatkezelő a személyes adatait kezeli, javasoljuk, hogy először intézzен megkeresést az Adatkezelőhöz a 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 az Adatkezelő kezeli a személyes adatait, vagy nem kíván nálunk panaszt tenni, 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 az Adatkezelő 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

Az Adatkezelővel 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.