

AI TELEFONOS ASSZISZTENS

Adatkezelési tájékoztató – betétszöveg

AI telefonos asszisztens szolgáltató

Szolgáltató neve	MBM Adventures Kft.
Székhely	2330 Dunaharaszti, Arany János u. 40.
Adószám	26555373-1-13
Képviselő	Galisz Balázs ügyvezető
Weboldal	https://greatwhitedigital.com/
Szerep	Adatfeldolgozó (GDPR 28. cikk). A szolgáltató kizárólag az adatkezelő írásbeli utasítása szerint, a köztük létrejött adatfeldolgozói szerződés (DPA) keretében kezel adatot. Saját céljaira (pl. modellfejlesztés) az adatokat nem használja fel.

Az AI telefonos asszisztens neve: Vivi

Vivi Az asszisztens a hívás elején jelzi, hogy AI telefonos asszisztens, és hogy a hívást rögzítjük.

Az AI szolgáltató közreműködik a bejövő telefonhívások fogadásában és kezelésében, a beszélgetés hang- és szöveges feldolgozásában, a hívásösszefoglaló, a megkeresés tárgya, a lead-/ügyfélstátusz és a technikai naplódatok kezelésében – az adatkezelő utasítása szerint.

A hívásokról hangfelvétel készül, és szöveges leirat (transcript) és összefoglaló is készülhet a hívás kezelése, az ügyintézés, a minőségbiztosítás és a visszahívás céljából.

Mind a hangfelvétel, mind a szöveges leirat személyes adatnak minősül, ezért ugyanazok az adatvédelmi garanciák vonatkoznak rájuk.

Igénybe vett al-adatfeldolgozók

A szolgáltatás működéséhez az alábbi al-adatfeldolgozók kerülnek igénybevételre:

AI-adatfeldolgozó	Szerep	Adatfeldolgozás helye
Telnyx (Telnyx LLC / Telnyx Ireland Ltd.)	Telefonhívás technikai lebonyolítása, médiaátvitel	EU (Frankfurt / Amszterdam / Párizs)
ElevenLabs Inc.	Beszédfelismerés és beszédszintézis (hang ↔ szöveg)	USA (SCC + DPF); tréningre nem használt
OpenAI (OpenAI Ireland Ltd. / OpenAI OpCo)	A beszélgetés nyelvi feldolgozása	EU adatrezidencia (eu.api.openai.com); tréningre nem használt
n8n GmbH	Folyamatautomatizáció, adatáramoltatás	EU (Microsoft Azure, Frankfurt)
Google (Google LLC / Google Ireland Ltd.)	Adattárolás (hívásösszefoglaló, leirat), e-mail	USA / EU (Google infrastruktúra); DPF + SCC

Az adatkezelés célja és jogalapja

Az adatkezelés célja, hogy a bejövő hívásokat az AI telefonos asszisztens fogadja, tájékoztatást adjon, az érintett kérését és válaszait hang- és szöveges formában rögzítse, időpontot vagy visszahívást szervezzen, illetve szükség esetén emberi kollégához továbbítsa a hívást.

Jogalap:

- a szerződés teljesítése, illetve a szerződéskötést megelőző lépések megtétele az érintett kérésére (GDPR 6. cikk (1) b)), ha a hívás célja ajánlatkérés, időpontfoglalás, ügyintézés vagy szolgáltatás igénybevétele;
- a hangfelvétel készítéséhez és tárolásához az érintett hozzájárulása (GDPR 6. cikk (1) a)), VAGY az adatkezelő jogos érdeke (GDPR 6. cikk (1) f)) a minőségbiztosítás és a megkeresések dokumentálása céljából, dokumentált érdekmérlegelési teszt alapján;
- az érintett hozzájárulása (GDPR 6. cikk (1) a)), ha az adatkezelés célja utánkövetés vagy későbbi kapcsolatfelvétel.

Adatmegőrzés

Adattípus	Megőrzési idő
Hangfelvétel	30 nap
Szöveges leirat / összefoglaló	12 hónap
Kapcsolati / lead-adat	Az ügyintézéshez szükséges ideig, illetve jogszabályi határidőig

Harmadik országba történő adattovábbítás

A hívásadatok, a beszélgetés-leiratok és az ügyfél-/lead-adatok elsődleges tárolása lehetőség szerint az Európai Unión belül történik. Egyes al-adatfeldolgozók anyavállalata azonban az Egyesült Államokban található, és bizonyos adatok ott is feldolgozásra kerülhetnek. Az ilyen adattovábbítás megfelelő garanciák mellett történik, így különösen:

- az Európai Bizottság által elfogadott általános szerződési feltételek (SCC);
- az EU–USA Adatvédelmi Keret (Data Privacy Framework) szerinti tanúsítás, amennyiben az adott szolgáltató rendelkezik vele;
- az al-adatfeldolgozókkal kötött adatfeldolgozói szerződések.

Az adatkezelő és az AI szolgáltató törekszik arra, hogy az adatok minél nagyobb része az Európai Gazdasági Térségen belül kerüljön feldolgozásra (EU régió használata, az adatmegőrzés minimalizálása).

Automatizált döntéshozatal

Az AI telefonos asszisztens a beszélgetés alapján a megkeresés tárgyára, az érdeklődési szintre vagy a következő lépésre tehet javaslatot. Az asszisztens nem hoz olyan automatizált döntést, amely az érintettre joghatással járna vagy őt hasonlóan jelentős mértékben érintené; a lényeges döntéseket emberi közreműködéssel hozzuk meg.

Az asszisztens hívás eleji szövege (minta)

„Vivi vagyok, a Dr. Szeiler & Partners AI telefonos asszisztense. A hívás rögzítésre kerül.”

Ha a hívó fél rákérdez az adatkezelésre

„Az adatait a hívás kezelése, az ügyintézés és – ha Ön kéri – a visszahívás vagy utánkövetés céljából kezeljük. A hívásról hangfelvétel és szöveges összefoglaló készül, amelyet meghatározott ideig tárolunk.”