

# A Mesterséges Intelligencia alkalmazásához kapcsolódó belső szabályozási kérdések

---

ELŐADÓK:

DR. GYANTÁR ANITA

KURUCZ PÉTER

IV. MaTáSzSz Szakmai Fórum  
Budapest, 2026. május 20.

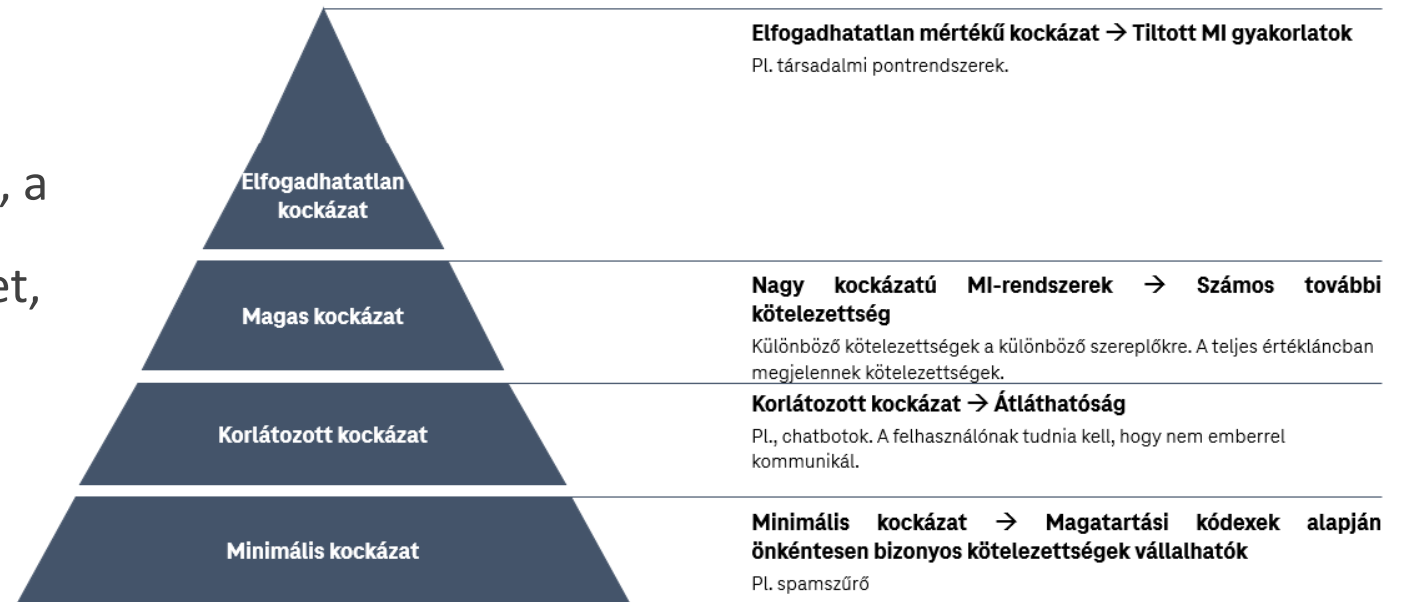


# Jogszabályi háttér (EU-s szabályozás)

Az Európai Parlament és a Tanács 2024. június 13-i (EU) 2024/1689 rendelete 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 (a mesterséges intelligenciáról szóló rendelet).



# Jogszabályi háttér (hazai szabályozás)

- A 2025. évi LXXV. törvény az Európai Unió mesterséges intelligenciáról szóló rendeletének magyarországi végrehajtásáról
- 344/2025. (X. 31.) Korm. rendelet az Európai Unió mesterséges intelligenciáról szóló rendeletének magyarországi végrehajtásáról szóló 2025. évi LXXV. törvény végrehajtásáról



# MI projekt a PÉTÁV Kft.-nél



---

**Projekt indulása:** 2025. szeptember, szerződéskötés a kiválasztott vállalkozóval

**Tárgya:** mesterséges intelligencia alapú, hangalapú robotasszisztens beillesztése a telefonos ügyfélszolgálati rendszerbe külön menüpontként, általános tájékoztatás feladatkörrel (minimális kockázatú rendszer – minimal risk)

**Célja:** Rutinfeladatok átvétele az ügyintézőktől a gyorsaság és pontosság növelése érdekében, az egyénre nehezedő terhek csökkentése

## **Fázisai:**

- 2025. október-2026. február: szakmai háttéranyag kidolgozása, tesztelési időszak
- 2026. március-április: adatfeldolgozói szerződések kidolgozása és megkötése a projektben érintett adatfeldolgozókkal, a call-center átalakítása, átkapcsolási lehetőség biztosítása
- 2026. május-június: robotasszisztens adatvédelmi betanítása és annak visszamérése, adatkezelési tájékoztató honlapra történő kihelyezése, a szükségességi vizsgálat elvégzése, projekt éles indítása

# PÉTÁV Petra: az új munkatárs



# PÉTÁV Petra: az új munkatárs

- nincs összekapcsolva a számlázási rendszerrel, a konkrét felhasználási helyre, vevő (fizető) azonosítóra vonatkozó kérdésektől elhatárolódik
- kérdés-válasz alapú a tudástára
- válaszadáskor a szakmai és adatvédelem tárgyában összeállított háttéranyagot, valamint a társaság honlapjának információit használja
- egyszerű, érthető, néhány kivételt eltekintve jogszabályi hivatkozástól mentes válasszal szolgál
- nem tanul közvetlenül és azonnal a beszélgetésekből
- az ügyintézés során készült leiratok szakmai áttekintés és szükség esetén kiigazítást követően kerülnek beillesztésre a robotasszisztens háttéranyagába (hosszú távú tanulás)
- az ügyfeleknek kérés esetén „könnyű hozzáférést biztosít” az emberi segítséghez
- a beszélgetési idő 10 percben maximalizált
- a harmadik nem távhőszolgáltatással kapcsolatban feltett kérdés után, amelyre Petra „sajnos ebben a kérdésben nem tudok a segítségére lenni” válasz után elköszön az ügyféltől, és bontja a hívást
- ha az ügyfél által olyan távhőszolgáltatással kapcsolatos általános kérdés hangzik el, amelyre Petra nem tud válaszolni, mert nincs benne a tudástárában, akkor a hívó felet emberi segítséghez irányítja





Köszönöm a figyelmet!