



RIKTLINJER FÖR ANSVARSFULL ANVÄNDNING AV Samtalsinspelning, transkribering och AI-tjänster

Detta dokument ger vägledande riktlinjer för att säkerställa att din organisation följer Lagen om elektronisk kommunikation, GDPR och AI-förordningen vid inspelning, transkribering och analys av samtal – med eller utan AI-stöd.



Guiden är framtagen för företagskunder och ansvariga som arbetar med dessa områden. Den förklarar på ett enkelt sätt vilket ansvar du har enligt lagen och ger praktiska tips för hur du kan komma igång i vardagen.

Vad behöver du göra

1.

Informera dina användare och kunder

Du måste tydligt informera om:

- Att samtalet spelas in och/eller transkriberas
- Syftet med detta (t.ex. kvalitetssäkring, dokumentation)
- Hur uppgifterna lagras och skyddas
- Om AI används i samtalet (t.ex. för summering eller analys) samt syftet med detta



i Exempel script vid start av samtal:

"Detta samtal spelas in och analyseras för att förbättra vår service. Vi använder även AI för att sammanfatta och följa upp samtalet."

Införande av en tydlig samtyckespolicy

Din organisation behöver en policy eller rutin som säkerställer:

Alternativ för uttryckligt samtycke

Den registrerade (kunden eller användaren) ges möjlighet att lämna eller neka samtycke där så krävs.

Legala utgångspunkter

Du har rättslig grund (samtycke, avtal eller berättigat intresse) för behandlingen.

GDPR Compliance

Det måste finnas en tydlig rättslig grund för behandlingen – antingen samtycke från kunden, ett avtal eller ett berättigat intresse.

En väl utformad samtyckesmekanism bör vara enkel men heltäckande, och ge användarna möjlighet att fatta kloka beslut om sina data.



Säkerställande av avtal och dataskydd

Personuppgifts- biträdesavtal

Säkerställ att du har ett personuppgiftsbiträdesavtal (PUB-avtal) med din tjänsteleverantör som tydligt anger ansvarsfördelning och krav på regelefterlevnad.

Datalagring plats

Verifiera var dina data lagras (inom EU/EES eller med adekvata skyddsåtgärder) och säkerställ att överföringsmekanismerna följer gällande regelverk.

Dataskydds Procedurer

Inför rutiner för den registrerades rättigheter (radering, dataportabilitet, tillgång) samt för incidenthantering.

Stark datastyrning handlar inte bara om regelefterlevnad – det är en konkurrensfördel som bygger kundernas förtroende. Med rätt avtal och infrastruktur skyddar du både dina kunder och ditt företag.

Förtydligande av krav för AI användning

Om du använder AI-assistenter för analys, sammanfattning eller rekommendationer måste du:

- 1.** **Redovisa AI-användning:**
Tydligt informera användarna om att AI-teknik används i interaktionen.
 - 2.** **Förklar AI påverkan:**
Beskriv hur AI påverkar användarens upplevelse eller de beslut som fattas.
 - 3.** **Säkerställ etisk användning:**
Verifiera att AI inte används på sätt som strider mot AI-förordningen (t.ex. för diskriminerande eller vilseledande syften)
- ✓ EU:s AI-förordning kräver transparens när AI-system interagerar med människor. Användare måste veta att de interagerar med – eller analyseras av – AI-teknik.



Implementering Checklist & Nästa Steg

CHECKPOINT	RESPONSIBILITY	STATUS
INFORMATION OM INSPELNING/TRANSKRIBERING	CUSTOMER	☐
INFORMATION OM INSPELNING/TRANSCRIPTION	CUSTOMER	☐
GDPR-kompatibelt personuppgiftsbiträdesavtal	CUSTOMER	☐
INFORMATION OM AI ANDVÄNDNIG	CUSTOMER	☐
Intern policy för datalagring och radering	CUSTOMER	☐

Nästa steg:

Använd denna checklista för att bedöma er nuvarande regelefterlevnad. För varje punkt som inte är avprickad, ta fram en handlingsplan med specifika tidsfrister och ansvariga teammedlemmar.

För frågor om regelverk eller bästa praxis vid implementering, kontakta er juridiska rådgivare eller vårt supportteam.

Vi är engagerade i att hjälpa er att navigera dessa krav samtidigt som vi maximerar nyttan av samtalsinspelning, transkribering och AI-tjänster för ert företag.



dstny

make • hybrid • work