

Ako AI asistenti v Revolute používajú osobné údaje zákazníkov

Spoločnosť Revolut kladie dôraz na otvorenosť a transparentnosť v oblasti využívania osobných údajov zákazníkov. Toto oznámenie priližuje, ako spracovávajú osobné údaje pri používaní asistentov poháňaných umelou inteligenciou (AI), konkrétne nástroje AI podpora a Revolut AI asistent.

Tieto informácie dopĺňajú hlavné [zásady ochrany osobných údajov zákazníkov](#) spoločnosti Revolut, ktoré sa tiež odporúča prečítať si na získanie celkového obrazu o postupoch Revolutu pri spracovávaní údajov.

Závazok k transparentnosti

Transparentnosť je pre Revolut kľúčovým princípom. Revolut chce, aby zákazníci rozumeli tomu, čo sa s ich osobnými údajmi deje, aby mohli robiť informované rozhodnutia a mali svoje údaje pod kontrolou. Je to dôležité najmä pri zložitých technológiách ako AI.

Akí AI asistenti sú v Revolute?

Revolut ponúka dvoch asistentov poháňaných AI, ktorých cieľom je poskytovať pomoc zákazníkom:

- **AI podpora:** Ide o automatizovaný nástroj, ktorý s využitím chatbotu a v niektorých krajinách aj hlasovej asistencie pomáha odpovedať na otázky z oblasti zákazníckej podpory a riešiť problémy. Komunikovať s ním je možné cez chat v aplikácii Revolut. Jeho úlohou je poskytovať rýchle odpovede.
- **Revolut AI asistent:** Tento automatizovaný nástroj na čítanie poskytuje finančné a cestovné informácie na základe aktivity zákazníka v aplikácii Revolut. Môže pomôcť porozumieť funkciám produktu, analyzovať výdavky a poskytnúť asistenciu pri vytváraní rozpočtov. Taktiež môže poskytnúť faktické informácie o investíciách, ako aj všeobecné faktické informácie o relevantných finančných nástrojoch alebo ich vydavateľoch. S AI asistentom je možné komunikovať cez aplikáciu Revolut.

Títo AI asistenti využívajú technológie, ktoré dokážu porozumieť, zhrnúť, predvídať a generovať odpovede na základe informácií, na ktorých boli trénovaní, a údajov, ktoré im zákazníci poskytnú.

Dôležité upozornenie: Pri používaní AI asistenta komunikácia neprebieha s človekom, ale s plne automatizovanou službou, ktorú poskytuje spoločnosť Revolut, od ktorej zákazník prijíma bankové služby.

Používaním AI asistenta sa potvrdzuje porozumenie informáciám uvedeným v tomto oznámení. V prípade nesúhlasu s ktoroukoľvek jeho časťou by sa AI asistent nemal používať.

Čo je potrebné vedieť

1. Rozhodnutie a kontrola je v rukách zákazníkov:

Používanie AI asistentov nie je povinné.

AI podpora: Ak zákazník používa četbota a radšej by komunikoval s človekom, kedykoľvek môže napísať heslo „pracovník podpory“. Pri telefonovaní s hlasovou podporou (ak je v danej oblasti dostupná) a existujúcim Revolut predplatným, ktoré ponúka telefonickú zákaznícku podporu (alebo ak na ňu existuje nárok z iného dôvodu), môže zákazník povedať, že chce hovoriť s pracovníkom podpory.

Revolut AI asistent: Tento nástroj je založený výhradne na umelej inteligencii. Ak však nedokáže odpovedať na otázku, alebo ak sa Revolut nazdáva, že je potrebná ďalšia pomoc, automaticky presmeruje zákazníka na číto zákazníckej podpory so živým pracovníkom.

2. Ako AI asistenti využívajú údaje zákazníkov:

AI podpora:

- Využíva informácie poskytnuté pri kladení otázok (písaný text alebo hlasový obsah telefonického hovoru), s cieľom porozumieť potrebám zákazníkov v oblasti zákazníckej podpory a poskytnúť na ne riešenia.
- Pri využívaní hlasovej asistencie (ak je v danej oblasti dostupná) sa hovory nahrávajú na účely posúdenia kvality a dokumentácie. V prípade nesúhlasu s nahrávaním hlasu je potrebné používať len četbota.

Revolut AI asistent:

- Používa údaje aplikácie Revolut daného zákazníka (vrátane informácií o výdavkoch, programe a registrovanej adrese) s cieľom poskytovať finančné prehľady, tipy na tvorbu rozpočtov a cestovné informácie. Na generovanie odpovedí na otázky ohľadom investovania môže asistent použiť údaje zákazníka o podieloch portfólia a histórii transakcií a aktuálne údaje z trhu od poskytovateľov tretích strán, ako aj zmluvné podmienky spoločnosti Revolut, ktorá poskytuje zákazníkovi investičný účet, a súvisiace stránky s najčastejšími otázkami.
- **Cieľ:** Pomáhať analyzovať výdavky, monitorovať investície a poskytovať asistenciu pri celkovej tvorbe finančných rozpočtov a plánovaní ciest. AI asistenti neposkytujú finančné, investičné ani akékoľvek iné poradenstvo.

Interakciou s AI asistentmi v Revolute udeľuje zákazník súhlas spoločnosti Revolut, ktorá mu poskytuje bankové služby, na sprístupňovanie relevantných informácií technologickým partnerom Revolutu. Zahŕňa to klientské tajomstvá, ako je uvedené v pravidlách osobných účtov, ktoré sa uplatňujú na osobný Revolut účet zákazníka. Toto sprístupnenie je striktne obmedzené len na údaje potrebné na spravovanie konkrétnych žiadostí zákazníka a poskytovanie informácií na mieru. Používanie AI asistentov v Revolute predstavuje výslovné zrieknutie sa bankového tajomstva v rámci týchto interakcií.

Interakcie s AI asistentmi sa vo všeobecnosti zaznamenávajú a vyhodnocujú na účely zlepšenia kvality.

3. Charakter poskytovaných informácií:

Informácie od AI asistentov slúžia len na informačné účely. Nepredstavujú investičné, finančné, daňové ani právne poradenstvo, a nie sú zamýšľané na tento účel. **Pokiaľ ide o rady ohľadom investovania alebo akékoľvek iné odporúčania, zákazníci by sa nemali spoliehať na AI asistenta.**

Nebude možné zadať, zmeniť alebo zrušiť žiaden pokyn súvisiaci s finančnými nástrojmi, ani podniknúť žiadne iné kroky, ktoré by viedli k uzavretiu transakcie.

AI asistenti neposudzujú finančné znalosti, skúsenosti ani celkovú situáciu zákazníkov nad rámec ich aktivity v aplikácii Revolut.

Vždy je potrebné nezávisle posúdiť akúkoľvek poskytnutú informáciu. **Pokiaľ ide o finančné záležitosti, pred účasťou na akejkoľvek transakcii alebo pred prijatím akéhokoľvek finančného rozhodnutia by sa mal uskutočniť vlastný prieskum podľa vlastného uváženia vrátane vyhľadania nezávislého finančného, daňového alebo právneho poradenstva od kvalifikovaných odborníkov.**

4. Obmedzenia asistentov:

AI sa môže niekedy mýliť alebo poskytnúť neúplné informácie. Dôležité informácie si je vždy potrebné overiť.

AI môže niekedy nechtiac poskytnúť neobjektívne odpovede vzhľadom na dáta, na ktorých bola trébovaná.

Ak sa niečo zdá byť nesprávne, je možné:

- skontrolovať právnu zmluvu so spoločnosťou Revolut, ktorá danému zákazníkovi poskytuje bankové služby,
- navštíviť časť s najčastejšími otázkami na webe Revolutu (www.revolut.com),
- požiadať o spojenie s pracovníkom podpory na získanie vysvetlenia.

Revolut AI asistenti poskytujú odpovede „také, aké sú“ bez priamej možnosti ich overenia u živého pracovníka v rámci konkrétneho nástroja. K týmto informáciám je vždy potrebné pristupovať s prihliadnutím na tieto obmedzenia. Funkcie produktov si je vždy možné overiť na webe Revolutu a v online sekcii Najčastejšie otázky. Tiež si je možné skontrolovať údaje o transakciách v aplikácii Revolut či kontaktovať zákaznícku podporu.

5. Vhodné používanie:

AI asistenti sú určení len na otázky súvisiace s Revolut účtami, službami Revolutu alebo na získavanie prehľadov a tipov na tvorbu rozpočtov na zlepšenie správy financií. Od AI asistentov sa nemá žiadať finančné alebo iné poradenstvo.

V prípade citlivých tém, ktoré si vyžadujú podrobné osobné údaje alebo údaje o transakciách, je potrebné komunikovať priamo s pracovníkom podpory.

Práva zákazníkov

Zákazníci majú práva ohľadom osobných údajov, vrátane práva na prístup k svojim údajom alebo na vyjadrenie obáv. Hlavné [zásady spracovania osobných údajov zákazníkov](#) Revolutu poskytujú viac informácií o právach zákazníkov a spôsoboch, ako si ich uplatniť. Zahŕňa to aj postup, ako kontaktovať úradníka pre ochranu údajov v Revolute.

Revolut pravidelne posudzuje svoje informácie o ochrane osobných údajov na zabezpečenie ich aktuálnosti a jasnosti. Ak príde k podstatným zmenám v tom, ako títo AI asistenti spracovávajú údaje zákazníkov, Revolut toto oznámenie aktualizuje.