

Cómo utilizan tus datos personales los Asistentes de IA de Revolut

En Revolut creemos en la transparencia y la claridad a la hora de explicar cómo utilizamos tus datos personales. Este aviso detalla cómo se procesan tus datos cuando usas nuestros Asistentes de Inteligencia Artificial ("**IA**"): Atención al cliente con IA y Asistente de IA de Revolut.

Esta información complementa nuestro [Aviso de privacidad para clientes](#), que también debe leerse para obtener una visión completa de nuestras prácticas en materia de datos.

Nuestro compromiso con la transparencia

La transparencia es un principio fundamental para nosotros. Queremos que entiendas qué ocurre con tus datos personales para que puedas tomar decisiones informadas y sentir que tienes el control. Este aspecto es especialmente importante en el caso de las tecnologías complejas como la IA.

¿Qué son los Asistentes de IA de Revolut?

Revolut ofrece dos asistentes impulsados por IA para ayudarte:

- Atención al cliente con IA: es una herramienta que utiliza un chatbot (y en algunos países también un asistente de voz) para ayudarte a resolver tus dudas de atención al cliente y solucionar problemas. Este servicio está diseñado para ofrecerte respuestas rápidas y puedes interactuar con él a través de la app de Revolut.
- Asistente de IA de Revolut: esta herramienta automatizada de chat facilita información financiera y sobre viajes basada en tu actividad en la app de Revolut. Te permite entender las funcionalidades de los productos, analizar tus gastos y elaborar presupuestos. Además, te brinda información concreta sobre tus inversiones y datos generales objetivos sobre instrumentos financieros pertinentes o sus emisores. Puedes interactuar con este servicio a través de la app de Revolut.

Ambos Asistentes de IA manejan una tecnología capaz de comprender, resumir, predecir y generar respuestas según la información con la que han sido entrenados y los datos que tú les facilitas.

Importante: cuando utilizas un Asistente de IA no estás interactuando con una persona, sino con un servicio totalmente automatizado ofrecido por la entidad de Revolut que te presta los servicios bancarios.

Al utilizar un Asistente de IA, reconoces que comprendes la información presentada en este aviso. Si no estás de acuerdo con alguna parte del mismo, te sugerimos no usar el Asistente de IA.

Aspectos clave que debes conocer

1. Tu elección y control:

No es necesario que utilices los Asistentes de IA.

Atención al cliente con IA: si estás utilizando el chatbot y prefieres hablar con una persona, puedes escribir "Agente" en cualquier momento. Si estás en una llamada con el asistente de voz (si está disponible en tu región) y tienes una suscripción a Revolut que ofrece atención al cliente en vivo por teléfono (o cumples los requisitos para recibir asistencia telefónica de otra forma) puedes decir que quieres hablar con un agente.

Asistente de IA de Revolut: esta herramienta está exclusivamente proporcionada por IA. No obstante, si no puede responder a tu pregunta, o cree que necesitas más ayuda, se te redirigirá automáticamente al chat de atención al cliente para que hables con un agente.

2. Cómo tratan tus datos personales los Asistentes de IA:

Atención al cliente con IA

- Usa la información que le proporcionas en tus solicitudes (el texto que escribes o lo que dices en una llamada) para entender y responder a tus necesidades de soporte.
- Si utilizas el asistente de voz (en caso de que esté disponible), tu llamada será grabada y evaluada para fines de calidad y documentación. Si no estás conforme

con que se grabe tu voz, usa el chatbot en su lugar.

Asistente de IA de Revolut:

- Procesa los datos de tu app de Revolut (incluidos los detalles del plan, la información de gastos y la dirección registrada, para proporcionar análisis financieros, consejos de creación de presupuestos e información de viaje). Para generar respuestas para las consultas relacionadas con inversiones, es posible que use las participaciones de tu cartera, el historial de transacciones y datos de mercado en tiempo real de terceros, así como las páginas de preguntas frecuentes relacionadas y los términos y condiciones de la entidad de Revolut que te proporciona tu cuenta de inversión.
- **Propósito:** te permite analizar tus gastos, monitorizar tus inversiones y ayudarte con tu planificación de viajes y la creación global de presupuestos financieros. **Los Asistentes de IA no proporcionan ningún tipo de asesoramiento, ni financiero ni de inversión.**

Al interactuar con el Asistente de IA, das tu consentimiento para que la entidad de Revolut que te ofrece los servicios bancarios revele la información pertinente a nuestros socios tecnológicos. Esto incluye "secretos del cliente", tal y como se definen en los Términos y Condiciones personales que se aplican a tu cuenta personal de Revolut. Esta revelación de información está estrictamente limitada a los datos necesarios para procesar tu solicitud y ofrecerte análisis personalizados. Tu uso del Asistente de IA de Revolut supone una renuncia expresa al secreto bancario en relación con estas interacciones.

Tus interacciones con los Asistentes de IA serán grabados y evaluados para fines de calidad.

3. Naturaleza de la información proporcionada:

La información proporcionada por los Asistentes de IA tiene carácter meramente informativo. No constituye asesoramiento legal, financiero, jurídico o de inversión y no está concebida para actuar como tal. **No debes basarte en los Asistentes de IA para obtener asesoramiento de inversión ni para cualquier otro tipo de recomendación.**

No podrás crear, modificar ni cancelar ninguna orden relacionada con instrumentos financieros ni llevar a cabo ninguna otra acción que dé lugar al registro de una operación.

Los Asistentes de IA no evalúan tus conocimientos financieros, tu experiencia ni tu situación general más allá de la actividad de tu app de Revolut.

Siempre debes formar tu propia opinión independiente sobre cualquier información que recibas. **En lo que respecta a cuestiones financieras, debes realizar las investigaciones que consideres necesarias, lo que incluye asesoramiento financiero, fiscal o jurídico independiente de profesionales cualificados antes de involucrarte en cualquier operación o tomar una decisión financiera.**

4. Limitaciones de los Asistentes de IA:

En ocasiones, la IA puede equivocarse o proporcionar información incompleta, por lo que es necesario comprobar siempre la información crítica.

Las respuestas de la IA pueden presentar a veces sesgos involuntarios debido a los datos con los que se han entrenado.

Si algún aspecto no te parece correcto, puedes:

- Consultar tu acuerdo legal con la entidad de Revolut que te presta los servicios bancarios
- Visitar las preguntas frecuentes de nuestro sitio web (www.revolut.com)
- Pedir que se te conecte con un agente para obtener una aclaración.

Las respuestas de los Asistentes de IA de Revolut se proporcionan “tal cual son”, sin que exista una función directa para verificarlas con una persona dentro de esas herramientas específicas. Debes tratar la información teniendo en cuenta estas limitaciones. No obstante, puedes verificar las características de los productos en nuestra página web o en las preguntas frecuentes online, así como consultar los detalles de las transacciones en la aplicación de Revolut o poniéndote en contacto con el servicio de atención al cliente.

5. Uso adecuado:

Utiliza los Asistentes de IA únicamente para consultar cuestiones sobre tus cuentas de Revolut o nuestros servicios o para recibir información y consejos sobre la elaboración de presupuestos que te ayuden a gestionar tus finanzas. No utilices los Asistentes de IA para solicitar asesoramiento financiero ni de ningún otro tipo.

Para asuntos confidenciales que requieran información detallada personal o de transacciones, ponte en contacto directamente con un agente.

Tus derechos

Tienes derechos con respecto a tus datos personales, incluido el derecho a acceder a tus datos o a manifestar tus dudas. Consulta nuestro [Aviso de privacidad para clientes](#) para obtener más detalles sobre tus derechos y cómo ejercerlos, así como sobre cómo ponerte en contacto con nuestro Responsable de Protección de Datos.

Revisamos periódicamente nuestra información sobre privacidad para garantizar que esté actualizada y sea clara. Si realizamos cambios significativos en la forma en que estos Asistentes de IA procesan tus datos, actualizaremos este aviso.