

Zasady korzystania z danych osobowych klientów przez Asystentów AI w Revolut

W Revolut przykładamy dużą wagę do transparentności i jasności zasad wykorzystywania danych osobowych klientów. W niniejszym dokumencie wyjaśniamy, w jaki sposób dane klientów są przetwarzane, gdy zdecydują się oni skorzystać z naszych Asystentów AI wykorzystujących technologię sztucznej inteligencji, czyli usług **Wsparcia AI** oraz **Asystenta AI Revolut**.

Informacje te stanowią uzupełnienie naszej głównej [Klauzuli informacyjnej dotyczącej ochrony danych osobowych](#), z którą również należy się zapoznać, aby uzyskać pełne informacje o sposobie wykorzystywania przez nas danych.

Zobowiązanie do przejrzystości

Transparentność jest kluczową zasadą, którą się kierujemy. Chcemy, aby klienci dokładnie wiedzieli, co dzieje się z ich danymi osobowymi, aby mogli podejmować świadome decyzje i mieć poczucie kontroli. Jest to szczególnie ważne w przypadku złożonych technologii, takich jak AI.

Czym są Asystenci AI w Revolut?

Revolut udostępnia dwóch asystentów wspieranych przez technologię AI, których zadaniem jest pomoc naszym klientom:

- Wsparcie AI — usługa obejmująca czatbota oraz (w niektórych krajach) asystenta głosowego, czyli zautomatyzowane narzędzia pomagające klientom uzyskać odpowiedzi na ich pytania dotyczące wsparcia oraz rozwiązywać problemy. Klienci mogą korzystać z nich w aplikacji Revolut. Zaprojektowaliśmy je tak, aby użytkownicy mogli szybko uzyskać odpowiedzi.
- Asystent AI Revolut — zautomatyzowane narzędzie dostępne na czacie, które udziela informacji związanych z finansami i podróżami na podstawie aktywności klienta w aplikacji Revolut. Pomaga zrozumieć funkcje produktów oraz wspiera w analizowaniu wydatków i zarządzaniu budżetem. Może również dostarczyć faktograficzne informacje o inwestycjach klienta, a także ogólne faktograficzne

informacje o określonych instrumentach finansowych lub ich emitentach. Klienci mogą korzystać z tej usługi w aplikacji Revolut.

Asystent AI korzysta z technologii, która potrafi analizować, podsumowywać, przewidywać i generować odpowiedzi na podstawie informacji, na których został wytrenowany, oraz danych dostarczonych przez użytkowników.

Uwaga: Asystent AI to w pełni zautomatyzowana usługa dostarczana przez świadczącą Ci usługi bankowe firmę Revolut, więc podczas korzystania z niego nie ma możliwości interakcji z człowiekiem.

Korzystając z Asystenta AI, klient potwierdza, że rozumie informacje przedstawione w niniejszych Zasadach. Jeśli jakkolwiek treść ujęta w nich jest dla klienta nie do zaakceptowania, nie powinien korzystać z Asystenta AI.

Kilka ważnych informacji

1. Wybór i kontrola:

Korzystanie z Asystentów AI nie jest obowiązkowe.

Wsparcie AI — jeśli klienci korzystają z czatbota i wolą porozmawiać na żywo z konsultantem, mogą w dowolnym momencie wpisać na czacie hasło „Rozmowa z konsultantem”. Jeśli klienci prowadzą rozmowę telefoniczną z asystentem głosowym (którego dostępność zależy od kraju), a ich subskrypcja Revolut obejmuje telefoniczną obsługę klienta (albo przysługuje im do niej dostęp w jakikolwiek inny sposób), mogą również zgłosić chęć rozmowy na żywo z konsultantem.

Asystent AI Revolut — to narzędzie opiera się wyłącznie na technologii AI. Jeśli jednak nie będzie ono w stanie odpowiedzieć na pytanie klienta lub jeśli Revolut uzna, że klient potrzebuje dalszej pomocy, zostanie on automatycznie przekierowany do czatu z konsultantem.

2. Sposób wykorzystywania danych osobowych klientów przez Asystentów AI:

Wsparcie AI:

- Usługa wykorzystuje informacje podane przez klientów w ich zapytaniach (treść wpisaną na czacie lub wypowiedzianą podczas rozmowy), aby zrozumieć, jakiego

wsparcia potrzebuje klient, i udzielić odpowiedzi.

- Jeśli klienci korzystają z asystenta głosowego (gdy taka opcja jest dostępna), prowadzona rozmowa zostanie nagrana i będzie podlegać ocenie — w celach poprawy jakości oraz na potrzeby dokumentacji. Jeśli klienci nie życzą sobie nagrywania ich głosu, powinni korzystać wyłącznie z czatbota.

Asystent AI Revolut:

- Usługa wykorzystuje dane z aplikacji Revolut, takie jak dane o wydatkach, szczegóły planu Revolut czy adres zapisany w profilu, aby przedstawiać użytkownikowi analizy finansowe, wskazówki dotyczące zarządzania budżetem oraz informacje związane z podróżami. W przypadku zapytań dotyczących inwestycji, w celu wygenerowania odpowiedzi usługa może wykorzystywać informacje o portfelu inwestycyjnym klienta, historię transakcji i dane rynkowe udostępniane w czasie rzeczywistym przez dostawców zewnętrznych, a także Regulamin podmiotu Revolut prowadzącego rachunek inwestycyjny klienta i powiązane artykuły w sekcji często zadawanych pytań.
- **Cel** — Asystent pomaga klientom analizować ich wydatki, monitorować inwestycje oraz wspiera w ogólnym budżetowaniu finansowym i planowaniu podróży. **Asystent AI nie udziela porad finansowych, inwestycyjnych ani żadnych innych.**

Wchodząc w interakcję z Asystentem AI Revolut, wyrażasz zgodę na ujawnienie odpowiednich informacji naszym partnerom technologicznym przez spółkę Revolut, która świadczy Ci usługi bankowe. Obejmuje to „tajemnice klienta” zgodnie z definicją w Regulaminie dla klientów indywidualnych mającym zastosowanie do Twojego konta osobistego Revolut. Ujawnienie jest ściśle ograniczone do danych niezbędnych do przetworzenia Twojego konkretnego zapytania i przekazania spersonalizowanych informacji. Korzystanie z Asystenta AI Revolut stanowi wyraźną zgodę na ujawnienie informacji objętych tajemnicą bankową w odniesieniu do tych interakcji.

Aktywność klientów w usługach Asystentów AI będzie zazwyczaj rejestrowana i będzie podlegać analizie w celu poprawy jakości.

3. Charakter udzielanych informacji:

Informacje przekazywane przez Asystentów AI służą wyłącznie celom informacyjnym i nie mają charakteru porad inwestycyjnych, finansowych, podatkowych ani prawnych; nie należy też ich tak interpretować ani wykorzystywać w tych celach. **Klienci nie powinni traktować informacji przekazywanych przez Asystenta AI jako doradztwa inwestycyjnego ani rekomendacji.**

W ramach tych usług klienci nie mają możliwości składania, modyfikowania ani anulowania żadnych zleceń dotyczących instrumentów finansowych, ani podejmowania żadnych innych działań, które skutkowałyby zawarciem jakichkolwiek transakcji.

Asystenci AI nie dokonują ocen wiedzy finansowej, doświadczenia ani ogólnej sytuacji klientów — wykorzystują jedynie informacje o aktywności klientów w aplikacji Revolut.

Klienci powinni zawsze dokonywać własnej, niezależnej oceny wszelkich uzyskanych informacji. **W sprawach finansowych klienci powinni dokonywać własnych analiz w zakresie, jaki uznają za konieczny, a przed zawarciem transakcji lub podjęciem decyzji finansowych klienci powinni rozważyć uzyskanie niezależnej porady finansowej, podatkowej lub prawnej od wykwalifikowanych specjalistów.**

4. Ograniczenia Asystentów AI:

AI może czasami się mylić lub udzielać niepełnych odpowiedzi, więc klienci powinni zawsze sprawdzać informacje o zasadniczym znaczeniu.

Odpowiedzi AI mogą czasami mieć niezamierzenie stronniczy charakter ze względu na dane, na których technologia była trenowana.

Jeśli coś budzi wątpliwości, klienci mogą:

- poszukać informacji w umowie z podmiotem Revolut świadczącym usługi bankowe na ich rzecz;
- poszukać informacji w sekcji często zadawanych pytań na naszej stronie internetowej (www.revolut.com);
- poprosić o rozmowę z konsultantem w celu uzyskania wyjaśnień.

Odpowiedzi Asystenta AI Revolut są udzielane bez żadnych gwarancji (ang. as is), bez możliwości ich bezpośredniej weryfikacji przez konsultanta w ramach tych konkretnych narzędzi. Klienci powinni wykorzystywać uzyskane informacje z uwzględnieniem tych ograniczeń. Klienci mają możliwość zweryfikowania funkcji produktów na stronie internetowej Revolut lub w sekcji często zadawanych pytań dostępnej online, a także mogą sprawdzić szczegóły transakcji w aplikacji Revolut lub poprzez kontakt z działem wsparcia klienta.

5. Właściwy sposób korzystania z usług AI:

Klienci powinni korzystać z Asystentów AI wyłącznie w celu omawiania informacji na swoich kontach Revolut, uzyskiwania informacji o usługach lub otrzymywania analiz i wskazówek dotyczących zarządzania budżetem, co ma pomóc im w zarządzaniu finansami. Nie należy korzystać z Asystenta AI w celu uzyskania porady finansowej lub o innym charakterze.

W przypadku tematów wrażliwych wymagających podania szczegółowych informacji osobistych lub transakcyjnych klienci powinni skontaktować się bezpośrednio z naszym konsultantem.

Prawa klientów

Klienci mają określone prawa dotyczące ich danych osobowych, w tym prawo dostępu do nich oraz prawo do zgłaszania zastrzeżeń lub obaw. Szczegółowe informacje na temat tych praw i sposobu korzystania z nich oraz dane kontaktowe inspektora ds. ochrony danych osobowych znajdują się w głównej [Klauzuli informacyjnej dotyczącej ochrony danych osobowych](#).

Revolut regularnie weryfikuje informacje dotyczące prywatności, aby zapewnić ich aktualność i przejrzystość. W przypadku wprowadzenia istotnych zmian w sposobie przetwarzania danych przez Asystentów AI, treść niniejszych Zasad zostanie zaktualizowana.