

Regulamin Pilotażu Usługi N!Asystenta

Co warto wiedzieć o regulaminie

1. Niektóre pojęcia używane w regulaminie mają swoje definicje. Umieściliśmy je na końcu dokumentu w słowniku pojęć i oznaczyliśmy **pogrubieniem**.
2. Gdy piszemy „my” – oznacza to bank, a „Ty” lub „Wy” – **uczestnika pilotażu**, czyli użytkownika **usługi**.
3. W regulaminie opisujemy:
 - a) zasady korzystania z chatbota **N!Asystent** w **aplikacji mobilnej**,
 - b) zakres funkcji **N!Asystenta**, w tym zadawanie pytań i przygotowywanie **projektów dyspozycji**,
 - c) odpowiedzialność użytkownika i banku za korzystanie z usługi,
 - d) zasady ochrony **danych osobowych**,
 - e) warunki wprowadzania zmian w **regulaminie** oraz czas trwania **pilotażu**.
4. Jeśli czegoś nie ustaliliśmy w tym **regulaminie**, stosujemy postanowienia odpowiednich regulaminów rachunków i kart.

Spis treści

Regulamin Pilotażu Usługi N!Asystenta

Postanowienia ogólne	2
Funkcje N!Asystenta	4
Odpowiedzialność za wprowadzane treści	5
Ochrona danych osobowych	6
Reklamacje w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną	7
Czas trwania i zmiany regulaminu	7
Postanowienia końcowe	8
Słownik pojęć	8

Postanowienia ogólne

1. Ten **regulamin** mówi o korzystaniu z usługi asystenta, który jest chatbotem wykorzystującym sztuczną inteligencję (np. GPT-3,5, GPT-4, GPT-4o), w ramach bankowości elektronicznej. **Usługa** o nazwie **N!Asystent** jest dostępna od 2 kwietnia 2024 roku do 31 lipca 2026 roku, co nazywamy **okresem testowym** lub **pilotażem**. Ta wersja regulaminu zaczęła obowiązywać od 4 grudnia 2024 roku.
2. Usługa działa w naszej **aplikacji mobilnej**. Można ją używać na urządzeniach elektronicznych, które spełniają wymagania techniczne, podane na naszej **stronie internetowej** <https://nestbank.pl/> albo innej stronie internetowej banku, o której poinformujemy, jeśli powstanie. Aplikację można pobrać z Google Play i App Store.
3. W **okresie testowym** korzystanie z **usługi** jest bezpłatne i dobrowolne po zalogowaniu się do **aplikacji mobilnej**. Aby korzystać z **N!Asystenta** musisz zaakceptować regulamin w **aplikacji mobilnej**. Możesz w każdej chwili zrezygnować z udziału poprzez wybranie opcji "Rezygnacja z pilotażu", która jest dostępna w ustawieniach **N!Asystenta**.
4. Akceptując **regulamin** przyjmujesz do wiadomości, że:
 - a) celem **pilotażu** jest ocena, jak działa **usługa** oraz zebranie opinii od uczestników, aby ją lepiej zaprojektować. Chcemy też sprawdzić, czy jest użyteczna i działa prawidłowo dla użytkowników;
 - b) zadaliśmy o należyłą jakość **N!Asystenta**, w tym przeprowadziliśmy wewnętrzne testy tej usługi, ale ze względu na jej nowość i ryzyka związane z użyciem sztucznej inteligencji, powinnaś/powinieneś zachować ostrożność. **N!Asystent** może czasami udzielić błędnych odpowiedzi lub nieprawidłowo przygotować **projekt dyspozycji**, nieprawidłowo przetworzyć polecenie głosowe lub **dyspozycję**. **N!Asystent** może czasami udzielić błędnych odpowiedzi: nieprawdziwych, niedokładnych lub nieaktualnych (tzw. "halucynacje") lub błędnie wprowadzić dane do **dyspozycji**, takie jak numer konta, odbiorca lub tytuł. Odpowiedzi mogą być też niekompletne lub nieodpowiednie do Twojego polecenia. Aby zmniejszyć to ryzyko, podawaj bardziej szczegółowe polecenia, np. w przypadku pytań dawaj przykłady, co zwiększa szansę na poprawną odpowiedź. Stosuj się też do zasad podanych w kolejnym punkcie;

- c) nie opieraj się wyłącznie na odpowiedziach **N!Asystenta** i nie akceptuj jego **projektów dyspozycji** bez dokładnego sprawdzenia ich, zgodnie z krokami opisanymi w części [Funkcje N!Asystenta!](#) tego **regulaminu**. Wyniki pochodzące od **N!Asystenta** to jedynie wsparcie i mogą być mniej precyzyjne od samodzielnie przygotowanej **dyspozycji** lub odpowiedzi, które pozyskasz podczas rozmowy z człowiekiem w ramach obsługi. Transkrypcja poleceń głosowych może być mniej precyzyjna niż pisemne polecenia. Bądź ostrożny i sprawdzaj wyniki generowane przez **N!Asystenta**. Używaj do tego własnej wiedzy, zdrowego rozsądku oraz sprawdzonych źródeł, w tym poprzez kontakt z nami, zgodnie z zasadami opisanymi w naszych regulaminach usług;
- d) w **okresie testowym** odpowiedzi od **N!Asystenta** mogą różnić się od tych, które otrzymasz podczas obsługi przez pracowników. Do obsługi prowadzonej przez człowieka masz dostęp w **okresie testowym** niezależnie od korzystania z **N!Asystenta**;
- e) **N!Asystent** nie jest doradcą prawnym, finansowym ani inwestycyjnym. W przypadku ważnych spraw skonsultuj się z niezależnym doradcą;
- f) w **okresie testowym projekty dyspozycji** od **N!Asystenta** mogą zawierać błędy i nieprawidłowe dane. Nie zatwierdzaj **projektu dyspozycji**, który nie jest zgodny z Twoimi oczekiwaniami. Niezależnie od korzystania z **N!Asystenta** możesz zawsze samodzielnie złożyć **dyspozycję** w **aplikacji mobilnej** bez wykorzystania **N!Asystenta**;
- g) **N!Asystent** jest w **okresie testowym**, zatem nie musimy zapewniać jego ciągłego działania. Mogą pojawić się przerwy w jego działaniu. W przypadku wystąpienia przerwy nie musimy go od razu przywrócić;
- h) **N!Asystent** nie jest przeznaczony do przechowywania informacji, a dostęp do niego może być czasowo wyłączony lub ograniczony. Jeśli chcesz zachować odpowiedzi, samodzielnie je skopiuj i zapisz;
- i) bierzesz udział w **pilotażu** dobrowolnie i nie otrzymasz za to wynagrodzenia, nawet za przekazane uwagi dotyczące usługi;
- j) obserwujemy i zapisujemy sposób korzystania z usługi, żeby mieć pewność, że **N!Asystent** działa prawidłowo.

Funkcje N!Asystenta

1. Korzystasz z **N!Asystenta** pisząc na klawiaturze lub wydając polecenia głosowe.
2. Polecenia głosowe nie są zapisywane, ale ich tekstowa wersja jest rejestrowana.
3. Przed każdym użyciem polecenia głosowego musisz uruchomić funkcję umożliwiającą jego złożenie. Po użyciu polecenia głosowego funkcja się wyłącza.
4. **N!Asystent** może analizować dokumenty, które dodasz podczas rozmowy, na przykład przez zrobienie zdjęcia lub przesłanie dokumentu z Twojego urządzenia, żeby ułatwić realizację **dyspozycji**.
5. **N!Asystent** pozwala zadawać pytania, tak jak opisano je w punkcie 6. tej części **regulaminu** oraz tworzyć **projekty dyspozycji** i realizować je tak, jak opisano w punktach od 7. do 11. tej części **regulaminu**.
6. Po zaakceptowaniu **regulaminu** możesz zadawać **N!Asystentowi** pytania w takich obszarach jak:
 - a) oferta produktów banku,
 - b) informacje o produktach, z których korzystasz w banku,
 - c) historia Twoich transakcji,
 - d) jak korzystać z **aplikacji mobilnej**,
 - e) pytania z wiedzy ogólnej obsługiwane przez GPT-3,6/GPT-4/GPT 4o.
7. Po zaakceptowaniu **regulaminu** możesz generować **projekty dyspozycji** i je realizować korzystając z **N!Asystenta**. Dotyczy to tych **dyspozycji**, które można złożyć przez **aplikację mobilną**, a Nest Bank udostępnił funkcję ich tworzenia przez **N!Asystenta**. Zakres dostępnych **dyspozycji** może się zmieniać.
8. W kolejnym kroku **N!Asystent** wyświetli projekt **dyspozycji** do zatwierdzenia.
9. Dokładnie sprawdzaj **projekt dyspozycji**, szczególnie wszystkie zawarte w nim dane, w tym unikatowy identyfikator, który używamy do realizacji zlecenia płatniczego oraz stosuj się do zasad opisanych w punkcie 4.c) części [Postanowienia ogólne](#). Jeśli znajdziesz jakąkolwiek niezgodność, odrzuć **projekt dyspozycji**.
10. Po zatwierdzeniu **projektu dyspozycji** składasz ją zgodnie z wymaganiami do składania **dyspozycji** w **aplikacji mobilnej**, zawartymi we właściwym Regulaminie Rachunków i Kart. To oznacza, że jeśli **autoryzacja** jest wymagane, dokonujesz jej w aplikacji mobilnej, zgodnie z zasadami właściwego Regulaminu Rachunków i Kart. Jeśli **dyspozycja** nie wymaga **autoryzacji** w **aplikacji mobilnej**, na przykład przy umawianiu się na kontakt z doradcą, projekt po zatwierdzeniu zostanie zrealizowany przez **N!Asystenta**.

11. Jeżeli zatwierdzisz projekt **dyspozycji**, w którym znajduje się nieprawidłowy unikatowy identyfikator, a Nest Bank wykona zlecenie płatnicze na tej podstawie, Bank nie ponosi odpowiedzialności za skutki takiej transakcji. Podejmiemy jednak działania zmierzające do odzyskania kwoty transakcji dokonanej z użyciem nieprawidłowego identyfikatora, zgodnie z postanowieniami właściwego Regulaminu Rachunków i Kart.
12. Pojęcia takie jak „dyspozycja”, „autoryzacja”, „uwierzytelnienie”, „zlecenie płatnicze” są również wyjaśnione w Regulaminie Rachunków i Kart.

Odpowiedzialność za wprowadzane treści

1. W okresie testowym **N!Asystemt** może nie odpowiedzieć na zadane pytanie, nie przygotować **projektu dyspozycji** lub nie zrealizować **dyspozycji** bez podania uzasadnienia.
2. Jesteś odpowiedzialny za treści, które wprowadzasz do **N!Asystemta** i jesteś zobowiązany przestrzegać poniższych zasad korzystania z usługi:
 - a) nie możesz korzystać z **N!Asystemta** w sposób sprzeczny z prawem, ani do celów niezgodnych z prawem. Wszystkie treści, które wprowadzasz do **N!Asystemta** powinny być zgodne z prawem, etyką i ogólnie przyjętymi normami społecznymi. Szczególnie zabronione jest przesyłanie do Banku przez **N!Asystemta** treści, które są nielegalne, w tym naruszające prawa innych osób,
 - b) nie wprowadzaj do **N!Asystemta** treści, które są obraźliwe, wulgarne, promują przemoc lub dyskryminację,
 - c) nie wprowadzaj do **N!Asystemta** treści, które zawierają wirusy, złośliwe oprogramowanie, mogą zakłócić lub uszkodzić działanie tej **usługi**, w tym przeszkadzać innym osobom w korzystaniu z niej, ani żadnych treści uznanych za nieodpowiednie,
 - d) nie używaj usługi **N!Asystemta**, aby:
 - uzyskać nieautoryzowany dostęp do innych usług, baz danych, kont,
 - przeszkadzać w działaniu **N!Asystemta** w jakikolwiek sposób,
 - rozsyłać wirusy albo inne złośliwe oprogramowanie,
 - sprawdzać, jak działa jej technologia lub algorytmy, które ją tworzą, ani aby wydobywać z niej dane,
 - e) nie wprowadzaj do **N!Asystemta danych osobowych**, które są szczególnie wrażliwe, takich jak: informacje o rasie, poglądach politycznych, przekonaniach

religijnych, przynależności do związków zawodowych, danych genetycznych, danych biometrycznych, zdrowia, seksualności czy orientacji seksualnej.

3. Jeśli stwierdzimy, że nie przestrzegasz powyższych zasad lub opisanych w punkcie 4.c) części [Postanowienia ogólne](#) i punkcie 10. części [Funkcja N!Asystenta](#), możemy natychmiast wyłączyć Twój dostęp do **N!Asystenta**. Powiadomimy Cię o tym drogą elektroniczną.

Ochrona danych osobowych

1. W związku z tym, że korzystasz z **N!Asystenta**, przetwarzamy Twoje **dane osobowe** zgodnie z **regulaminem**. Nest Bank S.A. jest administratorem Twoich danych. Przetwarzamy je w celu:
 - a) korzystania z **N!Asystenta**, co obejmuje odpowiedzi na Twoje pytania, tworzenie **projektów dyspozycji** i ich realizację, kiedy nie trzeba ich potwierdzać w **aplikacji mobilnej** (np. umawianie się z doradcą) zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. b RODO,
 - b) usprawnienia działania i rozwoju **N!Asystenta** zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f RODO,
 - c) monitorowania, czy używasz **N!Asystenta** prawidłowo zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f RODO,
 - d) sprawdzania, jak dobrze działa **N!Asystent** oraz analizy jego przydatności i skuteczności zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f RODO,
 - e) rozpatrywania reklamacji, skarg i wniosków związanych z korzystaniem z Usługi zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f RODO.
2. Przetwarzane dane, takie jak Twoje polecenia, pytania, transkrypcje poleceń głosowych, uzyskane odpowiedzi, **projekty dyspozycji** oraz informacje o ich wygenerowaniu, akceptacji i realizacji przez **N!Asystenta**, będą przechowywane przez 6 lat od ich zarejestrowania.
z których korzystasz, historia transakcji oraz dane związane z Twoimi poleceniami, pytaniami lub poleceniami wygenerowania **projektu dyspozycji**, w tym dane przelewu.
3. **Dane osobowe**, które są przetwarzane w ramach **N!Asystenta** nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy.
4. Więcej informacji o przetwarzaniu **danych osobowych** znajdziesz w klauzuli informacyjnej, którą otrzymujesz przy wnioskowaniu o umowę z Bankiem oraz na stronie Banku, gdzie informujemy o przetwarzaniu **danych osobowych**, to jest: <https://nestbank.pl/centrum-informacji/przetwarzanie-danych-osobowych/>

Reklamacje w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną

1. Nest Bank dokłada wszelkich starań, aby **N!Asystent** działał jak najlepiej, zgodnie z najnowszą wiedzą techniczną. Jeśli zauważysz jakieś problemy, zobowiązujemy się do ich rozwiązania w rozsądnym terminie.
2. Jeśli zauważysz problemy lub przerwy w działaniu **N!Asystenta**, powiadom nas o tym kontaktując się z naszą Infolinią.
3. Reklamacje możesz składać zgodnie z odpowiednim regulaminem rachunków bankowych:
 - a) „Regulamin rachunków bankowych oraz usług płatniczych dla klientów indywidualnych”,
 - albo
 - b) „Regulamin rachunków bankowych oraz usług płatniczych dla klientów biznesowych”.
4. W reklamacji podaj swoje imię i nazwisko, adres, rodzaj oraz datę wystąpienia problemu z działaniem **N!Asystenta**.
5. Bank rozpatruje reklamacje zgodnie z zasadami i terminami podanymi w **regulaminie**, wymienionymi w punkcie 3. tej części **regulaminu**, to jest [Reklamacje w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną](#).

Czas trwania i zmiany regulaminu

6. **Regulamin** obowiązuje w **okresie testowym**.
7. **Regulamin** może być zmieniony jednostronnie zgodnie z zasadami podanymi w tym rozdziale, według art. 384¹ Kodeksu cywilnego.
8. **Regulamin** może się zmienić, gdy wystąpi przynajmniej jedna z ważnych przyczyn wymienionych poniżej, ale musi to być zgodne z zasadami podanymi w punkcie 4. części [Reklamacje w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną](#) :
 - a) zmiana przepisów prawa dotyczących sektora bankowego lub finansowego, albo zmiana rekomendacji czy dobrych praktyk przez instytucje nadzorujące, które wpływają na prawa lub obowiązki stron. Zmiana dotyczy tylko tego, co modyfikuje treść **regulaminu** lub nakłada na Bank zalecenie lub obowiązek zmiany treści **regulaminu**. Bank zmieni **regulamin** tylko w zakresie potrzebnym do wprowadzenia tych zaleceń lub obowiązków;
 - b) wprowadzenie przez Bank zmian organizacyjnych lub technologicznych, które mają na celu poprawę lub zwiększenie efektywności obsługi w **aplikacji**

- mobilnej** i mogą wpływać na prawa oraz obowiązki Twoje lub Banku zapisane w **regulaminie**;
- c) wdrożenie przez Bank nowego lub zmiana istniejącego systemu informatycznego, które wpływają na warunki **N!Asystenta** określone w **regulaminie**;
 - d) zmiana w działaniu **usługi**, w tym dodanie nowych lub zmiana istniejących funkcjonalności **N!Asystenta** określonych w **regulaminie**.
9. Jeśli zmienimy **regulamin**, poinformujemy Cię o tym drogą elektroniczną co najmniej dwa tygodnie przed planowaną datą wejścia zmian w życie. Wystarczającą formą przekazania informacji o zmianach jest powiadomienie PUSH w **aplikacji mobilnej**. Treść zmian dostępna będzie również w **aplikacji mobilnej**. Jeśli nie zgadzasz się na zmiany w **regulaminie**, możesz zrezygnować z usługi przed ich wejściem w życie, zgodnie z zasadami opisanymi w punkcie 3. Części [Postanowienia ogólne](#) tego **regulaminu**.
10. Zastrzegamy sobie prawo do zmiany sposobu działania usługi **N!Asystenta** w dowolnym momencie. Możemy także zrezygnować z jej świadczenia, co oznacza zakończenie **okresu testowego** wcześniej niż zaplanowano w punkcie 1. Części [Postanowienia ogólne](#) tego **regulaminu**. O wszelkich zmianach dotyczących sposobu działania usługi **N!Asystenta**, rezygnacji z niej lub wcześniejszym zakończeniu **okresu testowego** poinformujemy Cię drogą elektroniczną. Wystarczającą formą przekazania tych informacji będzie powiadomienie PUSH w **aplikacji mobilnej** co najmniej siedem dni wcześniej.

Postanowienia końcowe

1. Ten **regulamin** zawiera postanowienia szczególne w stosunku do postanowień:
 - a) „Regulaminu rachunków bankowych oraz usług płatniczych dla Klientów indywidualnych”,
 - b) „Regulaminu rachunków bankowych oraz usług płatniczych dla Klientów biznesowych”.

To oznacza, że jeśli w **Regulaminie Pilotażu Usługi N!Asystenta** są zapisy, które różnią się od zasad podanych w „Regulaminie rachunków bankowych oraz usług płatniczych dla Klientów indywidualnych” albo „Regulaminie rachunków bankowych oraz usług płatniczych dla Klientów biznesowych”, to obowiązują zasady z tego **regulaminu**.

2. Te dwa dokumenty razem nazywamy „Regulaminami Rachunków i Kart”, a każdy osobno „Regulaminem Rachunków i Kart”. Jeśli coś nie jest uregulowane w tym **regulaminie**, to stosuje się postanowienia odpowiedniego Regulaminu Rachunków i Kart.
3. Aktualne brzmienie **regulaminu** jest dostępne w postaci elektronicznej na stronie internetowej Banku oraz w **aplikacji mobilnej**.

Słownik pojęć

Aplikacja mobilna

Nasza aplikacja zainstalowana na urządzeniu mobilnym z dostępem do internetu. Aplikacja mobilna jest instrumentem płatniczym.

Autoryzacja

Zgoda na wykonanie Dyspozycji, udzielona w sposób przewidziany w Regulaminie Rachunków i Kart.

Dane osobowe

Dane osobowe to informacje, które pozwolą zidentyfikować konkretną osobę. Na przykład: imię i nazwisko, numer PESEL, adres, numer telefonu czy adres e-mail.

Dane uwierzytelniające

Pojęcie zostało wyjaśnione we właściwym dla Ciebie Regulaminie Rachunków i Kart.

Dyspozycja

Polecenie złożone przez uczestnika pilotażu.

EKD – Elektroniczne kanały dostępu

Pojęcie zostało wyjaśnione we właściwym dla Ciebie Regulaminie Rachunków i Kart.

IBAN

Międzynarodowy standard numeracji rachunku bankowego. Składa się z identyfikatora kraju oraz numeru rachunku. Długość numeru rachunku w standardzie IBAN jest ustalana przez poszczególne kraje.

Instrument płatniczy

Pojęcie zostało wyjaśnione we właściwym dla Ciebie Regulaminie Rachunków i Kart.

Karta

Wydana przez nas do rachunku bankowego debetowa karta płatnicza VISA albo innej organizacji płatniczej – pojęcie zostało wyjaśnione we właściwym dla Ciebie Regulaminie Rachunków i Kart.

NIAsystent

Usługa asystenta (chatbota) w aplikacji mobilnej opartej na sztucznej inteligencji.

NRB

Polski standard numeracji rachunku bankowego. Składa się z 26 cyfr, zawiera cyfry kontrolne oraz numer rozliczeniowy banku

Odbiorca

Pojęcie zostało wyjaśnione we właściwym dla Ciebie Regulaminie Rachunków i Kart.

Okres testowy

Czas trwania pilotażu od 02.04.2024 do 31.07.2026.

Polecenie zapłaty

Pojęcie zostało wyjaśnione we właściwym dla Ciebie Regulaminie Rachunków i Kart.

Projekt dyspozycji

Projekt dyspozycji to wstępne polecenie przygotowane przez uczestnika pilotażu, które jeszcze nie zostało wysłane i może być zmienione lub poprawione przed ostatecznym złożeniem.

Przelew BLIK na telefon

Pojęcie zostało wyjaśnione we właściwym dla Ciebie Regulaminie Rachunków i Kart.

Regulamin

Regulamin Pilotażu Usługi N!Asystenta.

Strona internetowa banku

Miejsce w internecie, gdzie znajdziesz informacje o aplikacji mobilnej Nest Bank, w tym wymagania techniczne potrzebne do jej instalacji. Adres strony to <https://nestbank.pl/>, ale Bank może też poinformować Cię o nowym adresie strony.

Transakcja płatnicza

Pojęcie zostało wyjaśnione we właściwym dla Ciebie Regulaminie Rachunków i Kart.

Uczestnik pilotażu

Użytkownik, który zaakceptował ten regulamin.

Unikatowy identyfikator

Numer rachunku bankowego według standardu NRB lub IBAN lub numer karty lub unikatowy identyfikator płatności przy poleceniu zapłaty lub numer telefonu komórkowego przy **przelewie BLIK na telefon**, mający na celu jednoznaczne zidentyfikowanie odbiorcy biorącego udział w danej transakcji płatniczej.

Uwierzytelnienie

Procedura umożliwiającą nam weryfikację tożsamości **użytkownika EKD /użytkownika karty** lub ważności stosowania konkretnego instrumentu płatniczego, łącznie ze stosowaniem indywidualnych danych uwierzytelniających.

Usługa

Asystent (chatbot) w aplikacji mobilnej oparty na sztucznej inteligencji.

Użytkownik EKD

Osoba fizyczna, która składa dyspozycję za pośrednictwem EKD. Użytkownikiem EKD jesteś również Ty.

Użytkownik karty

Pojęcie zostało wyjaśnione we właściwym dla Ciebie Regulaminie Rachunków i Kart.