

## REGULAMIN PILOTAŻU USŁUGI N!ASYSTENT

### I. Postanowienia ogólne

1.1. Niniejszy regulamin (dalej: „**Regulamin**”) świadczenia usług drogą elektroniczną określa zasady korzystania, w ramach usługi bankowości elektronicznej, z usługi asystenta (chatbota) opartego o rozwiązania sztucznej inteligencji (GPT-4) (dalej: „**Usługa**” lub „**N!Asystent**”) w okresie od dnia 02.04.2024 roku do dnia 31.12.2024 roku („**Pilotaż**” lub „**Okres Testowy**”).

1.2. Usługa działa w aplikacji mobilnej (dalej „**Aplikacja Mobilna**”) Nest Bank S.A. (dalej „**Nest Bank**” lub „**Bank**”) na urządzeniu elektronicznym pozwalającym na odbieranie, przetwarzanie i wysyłanie danych za pośrednictwem internetu, które może być przenoszone i używane w dowolnym miejscu oraz spełniające wymagania techniczne niezbędne do instalacji Aplikacji Mobilnej, opublikowane na stronie internetowej Banku o adresie [www.nestbank.pl](http://www.nestbank.pl) lub innej stronie internetowej Banku, o której Bank poinformuje w przypadku jej powstania („**Strona Internetowa Banku**”). Aplikację Mobilną można pobrać z Google Play i App Store.

1.3. W Okresie Testowym korzystanie z Usługi jest bezpłatne, dobrowolne i możliwe po zalogowaniu się do Aplikacji Mobilnej. Aby korzystać z N!Asystenta w Okresie Testowym należy zaakceptować Regulamin poprzez wyrażenie zgody na udział w Pilotażu w Aplikacji Mobilnej. Z chwilą akceptacji Regulaminu użytkownik Aplikacji Mobilnej staje się uczestnikiem Pilotażu (dalej „**Uczestnik Pilotażu**”). Uczestnik Pilotażu w każdej chwili może zrezygnować z udziału w Pilotażu poprzez wybranie odpowiedniej opcji w N!Asystencie w Aplikacji Mobilnej.

1.4 Poprzez akceptację Regulaminu Uczestnik Pilotażu potwierdza, że przyjmuje do wiadomości, iż:

a) celem Pilotażu jest przetestowanie działania Usługi oraz zebranie od Uczestników Pilotażu informacji, mających na celu optymalne zaprojektowanie Usługi. Udostępnienie Usługi ma na celu weryfikację jej przydatności dla użytkowników, w tym prawidłowość i przydatność Usługi;

b) w Okresie Testowym Uczestnik Pilotażu powinien zachować szczególną ostrożność, w szczególności wziąć pod uwagę fakt, że N!Asystent, w Okresie Testowym, może udzielić odpowiedzi błędnej na zadane przez Uczestnika Pilotażu pytania. Przede wszystkim, Uczestnik Pilotażu powinien mieć na uwadze, że N!Asystent wykorzystuje rozwiązania sztucznej inteligencji, która jest technologią nową i nadal intensywnie rozwijaną. W związku z tym, korzystanie z rozwiązań sztucznej inteligencji jest obarczone szeregiem ryzyk, które Uczestnik Pilotażu powinien brać pod uwagę. W szczególności, N!Asystent może generować wyniki, które są nieprawdziwe, nieprecyzyjne lub nieaktualne (tzw. „halucynacje”). Generowane odpowiedzi mogą też być niekompletne lub zawierać treści nieadekwatne do pytania. W celu ograniczenia tego ryzyka Uczestnik Pilotażu może zadawać pytania bardziej precyzyjnie, w tym wskazując przykłady, aby zwiększyć prawdopodobieństwo udzielania prawidłowej odpowiedzi przez N!Asystenta, jak również stosować się do zasad opisanych w pkt c) poniżej;

c) Uczestnik Pilotażu nie powinien opierać się wyłącznie na odpowiedziach udzielonych przez

N!Asystenta. Odpowiedzi udzielane przez N!Asystenta mają charakter pomocniczy i mogą nie być tak rzetelne, jak odpowiedzi udzielone w ramach obsługi prowadzonej przez człowieka. Uczestnik Pilotażu powinien zachować ostrożność oraz sprawdzać wyniki generowane przez N!Asystenta, korzystając z własnej wiedzy i zdrowego rozsądku oraz sprawdzonych źródeł informacji, w tym poprzez kontakt z Bankiem, na zasadach określonych w regulaminach właściwych dla usług świadczonych przez Bank Uczestnikowi Pilotażu;

d) w Okresie Testowym odpowiedzi udzielone przez N!Asystenta mogą być rozbieżne z odpowiedziami udzielonymi przez obsługę prowadzoną przez człowieka, do której Uczestnik Pilotażu ma dostęp niezależnie od korzystania z N!Asystenta w Okresie Testowym;

f) N!Asystent nie jest doradcą Uczestnika Pilotażu (w szczególności doradcą prawnym, finansowym ani doradcą inwestycyjnym) a Uczestnik Pilotażu, mimo uzyskania odpowiedzi od N!Asystenta, powinien zaciągnąć porady niezależnego doradcy we wszystkich istotnych sprawach, w szczególności takich, w oparciu o które będzie podejmował decyzję;

h) Z uwagi na nowatorski charakter Usługi, w Okresie Testowym, Bank nie jest zobowiązany do zapewnienia ciągłości świadczenia Usługi (mogą wystąpić przerwy w świadczeniu Usługi a Bank nie jest zobowiązany do niezwłocznego ich przywrócenia),

i) N!Asystent nie służy do przechowywania informacji przez Uczestników Pilotażu a dostęp do tej Usługi nie jest dostępem ciągłym i może być wyłączony lub ograniczony. Jeśli Uczestnik Pilotażu chce zachować treść odpowiedzi udzielonych przez N!Asystenta, powinien je samodzielnie skopiować i zapisać we własnych zasobach.

j) Uczestnik Pilotażu bierze udział w Pilotażu dobrowolnie i nie przysługuje mu żadne wynagrodzenie z tego tytułu, w tym za przekazywane uwagi dotyczące rozwiązania,

k) Sposób korzystania z Usługi jest monitorowany oraz utrwalany w celu zapewnienia prawidłowego korzystania z Usługi oraz prawidłowego działania Usługi.

## **II. Funkcje N!Asystenta. Odpowiedzialność za wprowadzane treści. Zasady korzystania.**

2.1 Uczestnik Pilotażu, po akceptacji Regulaminu, będzie mógł zadać N!Asystentowi pytania w następujących obszarach:

- a) oferta produktowa Banku,
- b) informacja o produktach, z których korzysta w Banku Uczestnik Pilotażu;
- c) historia transakcji Uczestnika Pilotażu;
- d) sposób korzystania z Aplikacji Mobilnej;
- e) pytanie z wiedzy ogólnej w zakresie obsługiwanym przez GPT-4.

2.2 W Okresie Testowym N!Asystent może odmówić udzielenia odpowiedzi na zadane pytanie bez podawania uzasadnienia.

- 2.3 Uczestnik Pilotażu jest odpowiedzialny za treści wprowadzane przez siebie do N!Asystenta. Uczestnik Pilotażu powinien przestrzegać poniższych zasad korzystania z N!Asystenta:
- 2.3.1 Uczestnik Pilotażu nie może korzystać z N!Asystenta w sposób i w celu niezgodnym z przepisami prawa. Wszelkie treści wprowadzane przez Uczestnika Pilotażu do N!Asystenta powinny być zgodne z prawem, etyką i powszechnie przyjętymi normami społecznymi. Przede wszystkim, zakazane jest dostarczanie przez Uczestnika Pilotażu do Banku za pośrednictwem N!Asystenta treści o charakterze bezprawnym, w tym naruszających prawa osób trzecich.
  - 2.3.2 Uczestnik Pilotażu zobowiązany jest do niewprowadzania do N!Asystenta treści obraźliwych, wulgarnych, propagujących przemoc, dyskryminację.
  - 2.3.3 Uczestnik Pilotażu zobowiązany jest do niewprowadzania do N!Asystenta treści zawierających wirusy, złośliwe oprogramowanie lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia Usługi, w tym zakłócenia korzystania z niej przez inne osoby lub jakiegokolwiek inne treści, które mogą być uznane za nieodpowiednie.
  - 2.3.4 Uczestnik Pilotażu nie może używać Usługi w celu uzyskania nieautoryzowanego dostępu do jakichkolwiek usług, baz danych, kont lub sieci, w celu zakłócenia działania Usługi w jakikolwiek sposób, w celu rozpowszechniania złośliwego oprogramowania lub w celu wykrywania elementów leżących u podstaw modeli algorytmów i systemów, a także ekstrakcji danych z Usługi.
  - 2.3.5 Uczestnik Pilotażu zobowiązuje się do niewprowadzania do N!Asystenta danych osobowych szczególnej kategorii (tj. danych ujawniających pochodzenie rasowe lub etniczne, poglądy polityczne, przekonania religijne lub światopoglądowe, przynależność do związków zawodowych, stanowiących dane genetyczne, dane biometryczne, dane dotyczące zdrowia, seksualności lub orientacji seksualnej).
- 2.4 W przypadku stwierdzenia przez Bank, że Uczestnik Pilotażu nie przestrzega powyższych zasad, Bank ma prawo do jednostronnego i natychmiastowego wyłączenia dostępu do Usługi N!Asystenta dla danego Uczestnika Pilotażu. Bank poinformuje Uczestnika Pilotażu o takim działaniu drogą elektroniczną.

### III Ochrona danych osobowych

- 3.1. W związku z korzystaniem z Usługi, na podstawie Regulaminu, będą przetwarzane dane osobowe Uczestnika Pilotażu (których administratorem jest Nest Bank S.A.) w celu: (i) korzystania z N!Asystenta, w tym udzielania odpowiedzi na zadane N!Asystentowi przez Uczestnika Pilotażu pytania (art. 6 ust. 1 lit. b Rozporządzenia 2016/679, tj. RODO), (ii) usprawnienia działania i rozwoju N!Asystenta (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), (iii) monitorowania prawidłowości jego wykorzystywania przez Uczestnika Pilotażu (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) i (iv) monitorowania prawidłowości działania N!Asystenta oraz analizy jego przydatności i skuteczności (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), (v) rozpatrywania reklamacji, skarg, wniosków w związku z korzystaniem z Usługi (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
- 3.2. Dane (w tym zadane przez Uczestnika Pilotażu pytania i uzyskane odpowiedzi) będą archiwizowane przez czas trwania Okresu Testowego, a następnie 6 lat od jego zakończenia.
- 3.3. Podczas korzystania z Usługi, N!Asystent może przetwarzać dane Uczestnika Pilotażu: imię i

nazwisko, produkty Banku, z których korzysta Uczestnik Pilotażu, historia transakcji Uczestnika Pilotażu, dane przekazane w związku z zadaniem przez Uczestnika Pilotażu pytaniem.

3.4. Dane osobowe przetwarzane w ramach Usługi nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy.

3.5. Więcej informacji dotyczących przetwarzania danych osobowych znajduje się w klauzuli informacyjnej otrzymanej przez Uczestnika Pilotażu przy wnioskowaniu o zawarcie umowy z Bankiem oraz na stronie Banku <https://nestbank.pl/centrum-informacji/przetwarzanie-danych-osobowych/>

#### **IV Reklamacje w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną**

4.1. Nest Bank podejmuje działania w celu zapewnienia w pełni poprawnego działania N!Asystenta, w takim zakresie, jaki wynika z aktualnej wiedzy technicznej, i zobowiązuje się usunąć, w rozsądnym terminie, wszelkie nieprawidłowości zgłoszone przez Uczestnika Pilotażu.

4.2. Uczestnik Pilotażu zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Nest Bank o wszelkich nieprawidłowościach lub przerwach w funkcjonowaniu N!Asystenta poprzez kontakt z Infolinią Banku.

4.3. Reklamacje związane ze świadczeniem usługi N!Asystenta Uczestnik Pilotażu może składać na zasadach opisanych w obowiązującym go regulaminie, odpowiednio:

- 1) „Regulaminie rachunków bankowych oraz usług płatniczych dla Klientów indywidualnych” albo
- 2) „Regulaminie rachunków bankowych oraz usług płatniczych dla Klientów biznesowych”.

4.4. W reklamacji Uczestnik Pilotażu powinien podać swoje imię i nazwisko, adres do korespondencji, rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości związanej z funkcjonowaniem N!Asystenta.

4.5. Rozpatrzenie reklamacji przez Bank następuje na zasadach i w terminach określonych w odpowiednim regulaminie wskazanym w pkt. 4.3 powyżej.

#### **V Czas trwania i zmiana Postanowień Regulaminu**

5.1 Regulamin obowiązuje przez czas trwania Okresu Testowego.

5.2 Zmiana Regulaminu w trybie tzw. jednostronnej zmiany wzorca umownego (art. 384<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego) jest możliwa wyłącznie na zasadach określonych w niniejszym rozdziale.

5.3 Regulamin może ulec zmianie w przypadku wystąpienia przynajmniej jednej z niżej wymienionych okoliczności (ważne przyczyny), z zastrzeżeniem ust. 5.4:

- 1) zmiany przepisów prawa regulujących sektor bankowy lub finansowy albo zmiany rekomendacji lub dobrych praktyk przez instytucje nadzorujące lub związane z sektorem bankowym wpływające na wzajemne prawa lub obowiązki stron – wyłącznie w zakresie, w jakim taka zmiana modyfikuje treść Regulaminu albo nakłada na Bank rekomendację lub obowiązek określonej modyfikacji treści Regulaminu. W takim przypadku Bank dokona zmiany Regulaminu w zakresie

niezbędnym dla prawidłowej implementacji rekomendacji lub obowiązku, o których mowa powyżej,

- 2) wprowadzenie przez Bank zmian organizacyjnych lub technologicznych, mających na celu optymalizację lub zwiększenie efektywności procesu obsługi Uczestnika Pilotażu w Aplikacji Mobilnej oraz wpływających na prawa i obowiązki Uczestnika Pilotażu lub Banku uregulowane w Regulaminie,
- 3) wdrożenie przez Bank nowego lub zmodyfikowanie dotychczasowego systemu informatycznego, wpływające na określone w Regulaminie warunki Usługi,
- 4) wprowadzenie nowych lub zmiany istniejących funkcjonalności N!Asystenta,
- 5) zmiana w zakresie funkcjonowania Usługi określonej w Regulaminie.

5.4 W przypadku wprowadzenia zmian w Regulaminie, informacje o zmianach są przekazywane Uczestnikowi Pilotażu nie później niż na dwa tygodnie przed proponowanym dniem wejścia w życie zmiany drogą elektroniczną (przy czym wystarczające będzie przesłanie powiadomienia PUSH w Aplikacji Mobilnej). Treść zmian dostępna będzie również w Aplikacji Mobilnej. Jeżeli Uczestnik Pilotażu nie wyraża zgody na zmianę Regulaminu, może zrezygnować z Usługi przed dniem wejścia zmian w życie, zgodnie z postanowieniami punktu 1.3 Regulaminu.

5.5 Bank zastrzega sobie – w każdym czasie - prawo zmiany sposobu świadczenia usługi N!Asystenta, jak również rezygnacji ze świadczenia tej Usługi, w tym zakończenie Okresu Testowego przed terminem określonym w punkcie 1.1. Regulaminu. Informacja o zmianie sposobu świadczenia usługi N!Asystenta, jak również informacja o rezygnacji ze świadczenia tej Usługi lub o wcześniejszym zakończeniu Okresu Testowego zostaną przekazane Uczestnikowi Pilotażu drogą elektroniczną (przy czym wystarczające będzie przesłanie powiadomienia PUSH w Aplikacji Mobilnej) – z co najmniej siedmiodniowym wyprzedzeniem.

## VI Postanowienia końcowe

6.1 Niniejszy Regulamin zawiera postanowienia szczególne w stosunku do postanowień:

- 1) „Regulaminu rachunków bankowych oraz usług płatniczych dla Klientów indywidualnych”,
- 2) „Regulaminu rachunków bankowych oraz usług płatniczych dla Klientów biznesowych” (dalej zwanych łącznie „Regulaminami Rachunków i Kart” a osobno „Regulaminem Rachunków i Kart”)
- 3) W sprawach nieuregulowanych stosuje się postanowienia właściwego dla Uczestnika Pilotażu Regulaminu Rachunków i Kart.

6.2 Aktualne brzmienie Regulaminu dostępne jest w postaci elektronicznej na Stronie Internetowej Banku oraz w Aplikacji Mobilnej w sposób umożliwiający jego pobranie, przechowanie i odtworzenie w dowolnym momencie