

Uvjeti korištenja AI Chatbota Wienka

Operator

Wiener osiguranje Vienna Insurance Group d.d., Zagreb, Slovenska ulica 24, OIB 52848403362 (dalje: Wiener) kao društvo za osiguranje osnovano po pravu Republike Hrvatske s dozvolom Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga za obavljanje poslova životnih i neživotnih osiguranja vlasnik je internet stranice www.wiener.hr.

Chatbot Wienka

Jedna od funkcionalnosti internet stranice je Chatbot Wienka (dalje: Wienka) koja kao virtualna asistentica za osiguranje svojim korisnicima pruža informacije o ugovoru o osiguranju i uvjetima konkretnog Wiener proizvoda osiguranja.

Wienka je automatizirani sustav dizajniran za pomoć u odgovaranju na Vaša pitanja i nije ljudski agent.

Korištenjem Wienke komunicirate s AI chatbotom, klasificiranim kao AI sustav ograničenog rizika prema Uredbi (EU) 2024/1689 (Akt o umjetnoj inteligenciji). To znači da chatbot djeluje unutar definirane transparentnosti i obveza informiranja korisnika. Korištenjem Wienke pristajete na uvjete i odredbe navedene u ovim uvjetima korištenja te Vas molimo da ih pažljivo pročitate.

Opis usluge i ograničenja u korištenju

Wienka omogućuje brzu provjeru informacija koje se odnose na pitanja kao što su trajanje ugovora o osiguranju, status odštetnog zahtjeva, provjera dugovanja, provjera podataka o prodajnom savjetniku i komunikaciju agentom kontaktnog centra. Wienka je pogonjena umjetnom inteligencijom u dijelu u kojem daje informacije i odgovara na upite koristeći aktualne Wiener uvjete osiguranja za kreiranje svojih odgovora.

Kada daje opće informacije o proizvodu osiguranja i objašnjava uvjete ne pruža nikakve savjete niti preporuke o osiguranju, ne daje personaliziranu konzultaciju niti procjenu rizika, niti pruža usluge distribucije osiguranja. Odgovori možda neće uvijek biti potpuni ili u potpunosti točni. Za detaljnije ili personalizirane informacije, bit ćete upućeni da kontaktirate

prodajnog savjetnika ili ćete biti preusmjereni na agente u kontakt centru.

Ljudska pomoć

U svakom trenutku korištenja Wienke možete zatražiti nastavak komunikacije s agentom kontaktnog centra za dodatnu pomoć ili pojašnjenja koje Wienka ne može pružiti.

Odricanje od odgovornosti za sadržaj koji je kreirala Wienka kao generativni AI

U dijelu u kojem odgovara na pitanja o konkretnom Wiener proizvodu osiguranja Wienka pruža informacije i odgovore na postavljena pitanja korisnika na temelju važećih uvjeta osiguranja. Međutim, Wiener ne može jamčiti potpunu točnost, valjanost ili primjenjivost tih informacija i odgovora u svim situacijama.

Svi odgovori koje Wienka pruža trebaju se smatrati općim informacijama i ne predstavljaju pravni, medicinski, financijski ili bilo koji drugi profesionalni savjet. Korisnici su odgovorni za verifikaciju svih informacija i savjeta te za donošenje vlastitih odluka na temelju tih informacija. Korištenjem Wienke potvrđujete da informacije koje ona pruža ne smatrate zamjenom za stručnu procjenu ili savjet. Slažete se da samostalno provjerite točnost i primjenjivost bilo kojih informacija koje Wienka pruža.

Wiener ne preuzima odgovornost za bilo kakve štete, gubitke ili posljedice koji mogu nastati zbog donesene odluke ili poduzete radnje na temelju korištenja ili oslanjanja na informacije koje pruža Wienka. U najvećoj mjeri koja je dopuštena važećim propisima Wiener se odriče snošenja odgovornosti za bilo kakve izravne, neizravne, slučajne, posljedične ili posebne štete, uključujući, ali ne ograničavajući se na gubitak podataka, gubitak dobiti ili bilo kakve druge štete koje mogu nastati iz korištenja ili nemogućnosti korištenja Wienke.

Zabranjeno korištenje

Korištenjem Wienke slažete se da je nećete koristiti na način koji krši pozitivne hrvatske, europske ili međunarodne propise, krši intelektualna prava drugih te pokušava ometati ili utjecati na pravilno funkcioniranje Wienke ili

internet stranice. Wiener zadržava pravo, prema vlastitoj diskreciji, suspendirati ili prekinuti Vaš pristup Wienki ako prekršite ove uvjete ili sudjelujete u bilo kakvoj zabranjenoj aktivnosti.

Zaštita osobnih podataka

Korištenje Wienke može uključivati obradu Vaših osobnih podataka u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 (Opća uredba o zaštiti podataka) i pozitivnim zakonodavstvom o zaštiti podataka.

Voditelj obrade je Wiener osiguranje Vienna Insurance Group d.d., Zagreb, Slovenska ulica 24 (dalje: Wiener) koji obrađuje osobne podatke u sljedeće svrhe:

- poboljšanje kvalitete usluge
- verifikaciju identiteta korisnika u kontekstu specifičnih zahtjeva (npr. trajanje ugovora o osiguranju, statusa odštetnog zahtjeva i provjera duga)
- korištenje generativne umjetne inteligencije za informativne odgovore o uvjetima osiguranja

U dijelu u kojem je omogućeno slobodno dopisivanje s Wienkom korisnicama se pružaju isključivo opće i informacije u vezi s uvjetima osiguranja. Molimo vas da ne unosite osobne niti osjetljive podatke (npr. OIB, broj police, zdravstvene i financijske podatke) kada komunicirate s Wienkom u tom dijelu. Wienka ne zahtjeva osobne podatke da bi davala odgovore o uvjetima osiguranja.

U slučaju da korisnik dobrovoljno unese osobne podatke, takvi podaci se mogu privremeno obrađivati isključivo radi generiranja odgovora na korisnički upit na temelju Wienerovog legitimnog interesa. Takva obrada je ograničenog trajanja, nije profilirajuća i ne koristi se za druge svrhe. Ne pohranjujemo, ne analiziramo niti povezujemo podatke s korisnikom osim ako to nije izričito zatraženo u drugim dijelovima sustava. Ne obrađujemo posebne kategorije osobnih podataka, a ako se takvi podaci unesu bit će zanemareni.

U svrhu poboljšanja Wienke, moguća je analiza odgovora koje ona generira. Analiza se provodi ograničeno, bez pokušaja identifikacije korisnika te u skladu s Wienerovim legitimnim interesom. U slučaju potrebe za dodatnom podrškom, korisnik može preusmjeren na agenta kontaktnog centra. U takvim slučajevima agent može imati uvid u prethodnu komunikaciju s Wienkom radi lakšeg rješavanja upita.

U dijelu u kojem Wienka daje informacije o trajanju ugovora o osiguranju, statusu odštetnog zahtjeva i stanju duga potrebno je potvrditi Vaš identitet. U tom smislu se od Vas može tražiti da unesete identifikacijski podatak (broj, police, OIB, broj predmeta odštetnog zahtjeva). Takvi podaci obrađuju se na temelju ugovorne obveze.

Imate pravo na pristup svojim podacima, ispravak netočnih podataka, brisanje, ograničenje obrade, prijenos podatka te prigovor na obradu podataka temeljenih na legitimnom interesu.

Za više informacija o obradi Vaši podataka možete pronaći na poveznici: <https://www.wiener.hr/ostale-informacije.aspx>

Korištenje kolačića (cookies)

Internet stranica na kojoj se nalazi Wienka koristi kolačiće koji su detaljno opisani u Pravilima korištenja kolačića dostupnima na: <https://www.wiener.hr/default.aspx?DocPageID=97473&BackendPreview=True&NoUrlRewrite=True&DocStrucID=1>. Korištenjem internet stranice dajete privolu za korištenje kolačića i možete ju povući ili prilagoditi u postavkama preglednika.

Intelektualno vlasništvo

Wienka, uključujući sve povezane tehnologije, zaštitne znakove i sadržaj, intelektualna je svojina Wienera ili njezinih davatelja licence te podliježe zaštiti intelektualnog vlasništva prema važećim propisima. Zabranjeno je svako neovlašteno kopiranje, reproduciranje, distribucija ili stvaranje izvedenica Wienke bez prethodne pisane suglasnosti Wienera.

Sudska nadležnost i mjerodavno pravo

Za sve sporove vezane uz korištenje Wienke nadležan je stvarno nadležni sud u Zagrebu uz primjenu prava Republike Hrvatske.

Ažuriranje uvjeta korištenja

Wiener zadržava pravo izmjene, obustave ili prestanka pružanja Wienkinih usluga u bilo kojem trenutku bez prethodne obavijesti. Također Wiener zadržava pravo na ažuriranje ovih uvjeta i odredbi prema vlastitoj procjeni. Ažurirani uvjeti bit će dostupni prilikom korištenja Wienke, a Vaše daljnje korištenje Wienke smatrat će se njihovim prihvaćanjem.

S poštovanjem

Wiener osiguranje Vienna Insurance Group d.d.