



Splošni pogoji uporabe NLB Virtualnega Asistenta

Ti splošni pogoji za uporabo NLB Virtualnega Asistenta (v nadaljevanju: splošni pogoji) urejajo pogoje uporabe NLB Virtualnega Asistenta (v nadaljevanju: asistent), ki je namenjen zagotavljanju informacij o storitvah in produktih NLB d.d. (v nadaljevanju: banka). Z uporabo asistenta uporabnik potrjuje, da je seznanjen s temi splošnimi pogoji in se z njimi strinja.

I. Namen in uporaba asistenta

Asistent je digitalno orodje, ki temelji na umetni inteligenci (UI) in omogoča uporabnikom dostop do informacij, splošnih odgovorov in osnovne pomoči pri uporabi produktov in storitev banke.

Asistent ni namenjen izvajanju storitev, ki jih opravlja banka, izvedbi transakcij in finančnemu ali drugemu svetovanju. Za te storitve se uporabnik obrne na bančno poslovalnico ali pokliče na telefonsko številko NLB Kontaktni center (v nadaljevanju: NLB KC), ki je navedena v nadaljevanju.

II. Dostop in uporaba

Asistent je dostopen preko spletne strani banke www.nlb.si.

Uporabnik bo uporabljal asistenta odgovorno, etično in pošteno. Uporabnik asistenta ne sme uporabljati na način, ki bi kršil veljavne predpise (npr. predpise s področja uporabe umetne inteligence, varstva osebnih podatkov, avtorskega prava), pravice tretjih oseb ali teh splošnih pogojev.

Uporabnik asistenta jamči, da s svojo uporabo ne bo motil delovanja asistenta in da asistenta ne bo uporabljal ali vanj posegal na način, ki bi bil v nasprotju z veljavnimi predpisi ali temi splošnimi pogoji.

Uporabnik ne sme vnašati v asistenta svojih osebnih in drugih zaupnih podatkov ali osebnih in drugih zaupnih podatkov tretjih oseb. V nasprotnem primeru banka ne odgovarja njemu ali tretjim za morebitno nastalo škodo zaradi zlorab teh podatkov.

V primeru, da asistent ne zna odgovoriti na vprašanje ali nadaljevati pogovora, uporabnika usmeri na svetovalca v NLB KC. Prav tako uporabnika preusmeri na svetovalca v NLB KC, če ta jasno izrazi željo po komunikaciji s svetovalcem.

Uporaba asistenta je anonimna. Izjema so primeri, ko uporabnik izbere svetovalca, ki v primeru identifikacije uporabnika, lahko vidi preteklo komunikacijo uporabnika z asistentom.

III. Zbiranje in varstvo podatkov

Informacije o tem, kako banka ravna z osebnimi podatki in o pravicah uporabnika, so na voljo na www.nlb.si/varstvo-osebni-podatkov oziroma v dokumentu Splošne informacije o obdelavi osebnih podatkov.

IV. Omejitev odgovornosti

Asistent je storitev, ki uporabnikom nudi splošne informacije in odgovore na vprašanja o storitvah in produktih banke na podlagi vnaprej določenih podatkov in algoritmov umetne inteligence. Kljub skrbnemu razvoju in stalnim posodobitvam lahko odgovori asistenta vsebujejo netočnosti, pomanjkljivosti ali zastarele informacije.

Uporaba asistenta poteka izključno na lastno odgovornost uporabnika. Banka ne prevzema odgovornosti za kakršno koli neposredno ali posredno škodo, izgubo ali neprijetnosti, ki bi lahko nastale zaradi uporabe ali zanašanja na informacije, pridobljene prek asistenta. Prav tako banka ne odgovarja za posledice napačne uporabe ali razlage podanih informacij ter tehničnih težav.

Banka si prizadeva za visoko raven natančnosti informacij, vendar opozarja, da odgovore asistenta lahko omejujejo tehnične zmogljivosti umetne inteligence zaradi česar asistent včasih lahko poda nepopolne ali napačne informacije. Uporabnik je dolžan kritično presojati informacije asistenta in se v primeru nejasnosti obrniti na svetovalca iz NLB KC.

Banka ne zagotavlja, da bodo odgovori, ki jih posreduje asistent, vedno popolni, pravilni ali primerni za posamezne okoliščine uporabnika. Asistent ne nadomešča strokovnega svetovanja (npr. pravnega, finančnega, medicinskega ali tehničnega), zato se uporabnikom priporoča, da pred sprejetjem pomembnih odločitev pridobijo dodatne informacije pri svetovalcu banke.

Banka ne odgovarja za nobeno škodo, ki bi nastala zaradi nedovoljenih ali nezakonitih dejavnosti tretjih oseb v asistentu ali v zvezi z uporabo asistenta, kar vključuje tudi morebitne viruse. Uporabnik je dolžan sam urediti protivirusno zaščito.

V. Spremembe splošnih pogojev

Banka si pridružuje pravico do spremembe teh splošnih pogojev kadarkoli, pri čemer bodo vsakokrat veljavni splošni pogoji objavljeni na spletni strani banke, do katerih bo uporabnik lahko dostopal preko povezave v vsakokratnem pogovoru z asistentom.

Nadaljnja uporaba asistenta po spremembi splošnih pogojev pomeni, da uporabnik soglaša z novo vsebino splošnih pogojev.



VI. Kontakti banke

Za storitve teh splošnih pogojev ali pomoč pri uporabi asistenta lahko uporabnik kontaktira banko preko naslednjih kanalov:

- NLB KC 24/7
- Telefon: 01 477 2000
- E-pošta: info@nlb.si
- Osebni obisk v poslovalnici.

VII. PRAVNO OBVESTILO

Za presojo teh splošnih pogojev poslovanja se uporablja slovensko pravo.

Vse morebitne spore v zvezi z uporabo asistenta bosta banka in uporabnik reševala sporazumno. V primeru neuspešnega reševanja spora je pristojno stvarno pristojno sodišče v kraju, kjer je sedež banke.

VIII. VELJAVNOST

Ti splošni pogoji pričnejo veljati z dnem objave in so na voljo uporabniku na spletni strani banke.