Informacija o korištenju AI glasovnog asistenta (voicebota) u telefonskoj komunikaciji

Mi, CROATIA osiguranje d.d., Vatroslava Jagića 33, 10000 Zagreb (dalje: „Društvo" ili „mi"), voditelj smo obrade Vaših osobnih podataka. Radi bržeg, dostupnijeg i kvalitetnijeg pružanja usluga u telefonskoj komunikaciji s korisnicima koristimo AI glasovnog asistenta (voicebota) vanjskog pružatelja tehnologije.

Ovom informacijom objašnjavamo Vam kako i zašto obrađujemo Vaše osobne podatke pri korištenju AI glasovnog asistenta. Pri samoj telefonskoj interakciji AI glasovni asistent Vas na početku razgovora obavještava da razgovarate sa sustavom umjetne inteligencije, čime se ispunjava i obveza transparentnosti iz članka 50. Akta o umjetnoj inteligenciji. Tijekom cijelog razgovora možete zatražiti razgovor sa stvarnom osobom. Dovoljno je reći „želim razgovarati s agentom", „ne želim razgovarati s AI asistentom" ili na neki treći način izraziti želju da se razgovor preusmjeri na čovjeka, nakon čega će Vas sustav preusmjeriti nadležnom djelatniku.

01. Što je AI glasovni asistent (voicebot)

AI glasovni asistent je sustav umjetne inteligencije koji glasom, u stvarnom vremenu, vodi razgovor s korisnicima na dolaznim (inbound) i odlaznim (outbound) pozivima. Može prepoznati i razumjeti Vaše pitanje, pružiti informacije o proizvodima i uslugama, statusu police ili odštetnog zahtjeva te Vas, kada je to potrebno, povezati s nadležnim zaposlenikom.

Korištenje AI glasovnog asistenta provodi se uz ljudski nadzor. Konačne odluke koje proizvode pravne učinke ili na Vas znatno utječu donosi ovlaštena osoba. Pozivi se snimaju i automatski transkribiraju radi kvalitete, sigurnosti i dokazivosti obrade.

02. Zašto i na temelju čega obrađujemo Vaše podatke

Kada komunicirate s našim AI glasovnim asistentom, Vaše osobne podatke obrađujemo u različite svrhe povezane s pružanjem naših usluga. Pravna osnova obrade ovisi o vrsti usluge koju koristite i razlogu zbog kojeg obrađujemo Vaše podatke.

Izvršenje ugovora i poduzimanje radnji prije sklapanja ugovora

Kada putem AI glasovnog asistenta ili povezanih komunikacijskih kanala zaprimamo i obrađujemo Vaše zahtjeve, prijave šteta, pritužbe, pitanja povezana s policom, odštetnim zahtjevom, sklapanjem ili izvršenjem ugovora, obrada se u pravilu temelji na izvršenju ugovora ili poduzimanju radnji prije sklapanja ugovora na Vaš zahtjev (članak 6. stavak 1. točka b) Opće uredbe o zaštiti podataka). To uključuje, primjerice, provjeru statusa police, pružanje informacija o proizvodima i uslugama, podršku vezanu uz postojeći ugovorni odnos te radnje potrebne za sklapanje ili izvršenje ugovora o osiguranju.

Legitimni interes

Na temelju našeg legitimnog interesa (članak 6. stavak 1. točka f) Opće uredbe o zaštiti podataka) Vaše podatke možemo obrađivati radi omogućavanja i poboljšanja korisničke podrške, analize i kategorizacije komunikacije, optimizacije poslovnih procesa, razvoja usluga, praćenja kvalitete komunikacije, sigurnosti i dokazivosti obrade te izrade agregiranih izvještaja i analiza.

Temeljem legitimnog interesa Vas možemo kontaktirati i radi dovršetka kupnje kada ste kupnju police osiguranja započeli na našoj mrežnoj stranici, ali ju niste dovršili, primjerice ako ste tijekom postupka kupnje unijeli kontaktne podatke, a postupak je prekinut prije završetka. U tom slučaju kontaktiranje provodimo u razumnom opsegu radi pružanja podrške i omogućavanja dovršetka započete kupnje, pri čemu u svakom trenutku imate pravo uložiti prigovor na takvu obradu.

Zakonska obveza

U određenim slučajevima osobne podatke možemo obrađivati radi ispunjenja zakonskih obveza koje se na nas primjenjuju (članak 6. stavak 1. točka c) Opće uredbe o zaštiti podataka). To može uključivati vođenje propisanih evidencija, postupanje po zahtjevima nadležnih tijela, ispunjavanje obveza iz područja osiguranja, računovodstva, poreznih propisa, sprječavanja prijevara, sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma te drugih obveza propisanih primjenjivim propisima.

03. Koje podatke obrađujemo

U okviru telefonske komunikacije putem AI glasovnog asistenta, uključujući pretvaranje govora u tekst (Speech-to-Text) i obradu sadržaja razgovora, možemo obrađivati sljedeće kategorije osobnih podataka:

- identifikacijske i kontaktne podatke, primjerice ime i prezime, broj police, telefonski broj ili OIB kada je nužan za identifikaciju;
- podaci o ugovorenim uslugama i podaci nužni za ugovaranje nove police osiguranja;
- podatke o komunikaciji, uključujući sadržaj glasovnih poziva, snimke razgovora, glas, transkripte nastale pretvaranjem govora u tekst (Speech-to-Text) te sadržaj razgovora, zahtjeva, prijave šteta, pritužbi, kupnji započetih na mrežnoj stranici i druge informacije koje se razmjenjuju tijekom komunikacije;
- podaci o korištenju usluge i interakcijama, kao što su tijek poziva, odabir opcija unutar sustava, kategorija upita i ishod interakcije, kao i tehnički i zapisnički podaci, primjerice datum, vrijeme i trajanje poziva, identifikatori sesije i podaci o korištenim komunikacijskim kanalima.

Primjenom AI alata za analizu transkripata razgovora mogu nastati i izvedeni podaci, poput klasifikacija, kategorizacija, sažetaka upita i drugih analitičkih rezultata.

Osobne podatke obrađujemo samo u opsegu u kojem su potrebni za ostvarenje navedenih svrha obrade.

04. Izvori prikupljanja osobnih podataka

Vaše osobne podatke u pravilu prikupljamo izravno od Vas kada nam ih dostavite tijekom komunikacije s našim AI glasovnim asistentom ili tijekom korištenja naših digitalnih kanala, primjerice pri započinjanju kupnje na mrežnoj stranici. Podaci se mogu prikupljati putem Vašeg glasovnog unosa, koji se pretvara u tekst radi obrade razgovora i pružanja odgovora ili podrške. Iznimno, pojedine podatke, primjerice broj police, status ugovora, status ponude ili podatke o započetoj kupnji, možemo povezati s podacima koje već zakonito obrađujemo u okviru našeg ugovornog ili predugovornog odnosa s Vama.

05. Tko ima pristup Vašim osobnim podacima

Vašim osobnim podacima prikupljenima putem AI glasovnog asistenta mogu pristupiti samo osobe kojima su ti podaci potrebni radi ostvarenja svrhe obrade. Tehnologiju AI glasovnog asistenta za nas pruža vanjski pružatelj usluge koji u naše ime i isključivo prema našim uputama djeluje kao izvršitelj obrade, na temelju sklopljenog ugovora o obradi podataka.

Vašim osobnim podacima mogu pristupiti ovlašteni zaposlenici Društva kojima su ti podaci potrebni za obavljanje radnih zadataka. Podaci mogu biti dostupni i pružateljima IT usluga te pružateljima usluga razvoja i održavanja sustava umjetne inteligencije, kao i drugim poslovnim partnerima koji djeluju kao izvršitelji obrade u naše ime i prema našim uputama. U određenim slučajevima podaci mogu biti dostupni sudovima, državnim i regulatornim tijelima kada je to propisano zakonom ili u povodu njihovih zahtjeva, kao i u okviru revizija poslovanja i sigurnosti te u slučaju istrage ili odgovora na pritužbu ili sigurnosnu prijetnju.

Pružatelj usluge može angažirati podizvršitelje obrade, o čemu vodimo evidenciju i zadržavamo pravo prigovora, pri čemu svi podizvršitelji moraju jamčiti odgovarajuću razinu zaštite i sigurnosti osobnih podataka te primjenjivati odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka.

06. Prijenos osobnih podataka u treće zemlje

Vaše osobne podatke u pravilu obrađujemo unutar Europske unije i Europskog gospodarskog prostora (EU/EGP). Podaci prikupljeni putem AI glasovnog asistenta mogu iznimno biti preneseni primateljima u trećim zemljama izvan EGP-a, ako je takav prijenos potreban radi pružanja i funkcioniranja usluge. U slučaju prijenosa u treću zemlju ili međunarodnu organizaciju, prijenos se provodi na temelju odluke Europske komisije o primjerenosti. Ako odluka o primjerenosti ne postoji, prijenos se provodi uz primjenu odgovarajućih zaštitnih mjera u skladu s člankom 46. Opće uredbe o zaštiti podataka, uključujući standardne ugovorne klauzule (SCC) koje je donijela Europska komisija, te uz dodatne tehničke i organizacijske mjere zaštite.

07. Koliko dugo čuvamo podatke

Osobne podatke prikupljene tijekom komunikacije s AI glasovnim asistentom, uključujući snimke i transkripte razgovora, čuvamo onoliko dugo koliko je nužno za ispunjenje svrhe u koju su prikupljeni. Nakon isteka razdoblja čuvanja podatke brišemo ili anonimiziramo, osim ako je njihovo daljnje čuvanje nužno radi ispunjenja zakonskih obveza ili radi postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva, u kojem slučaju ih čuvamo do isteka pripadajućih zakonskih i zastarnih rokova.

08. Obrada u kontekstu sustava umjetne inteligencije

U pružanju naših usluga koristimo sustave umjetne inteligencije, uključujući AI glasovnog asistenta koji može voditi telefonske razgovore s korisnicima, razumjeti sadržaj komunikacije te pružati informacije i podršku u vezi s našim proizvodima i uslugama. Primjena umjetne inteligencije pomaže nam da korisnicima osiguramo bržu dostupnost informacija, učinkovitije rješavanje zahtjeva i kvalitetnije korisničko iskustvo.

Sustave umjetne inteligencije koristimo u skladu s Uredbom (EU) 2024/1689 (Akt o umjetnoj inteligenciji), Općom uredbom o zaštiti podataka (GDPR) i drugim primjenjivim propisima, uz primjenu odgovarajućih tehničkih i organizacijskih mjera zaštite. Posebnu pozornost posvećujemo transparentnosti, sigurnosti obrade i zaštiti prava korisnika.

Uvijek ćemo Vas pravovremeno obavijestiti da komunicirate sa sustavom umjetne inteligencije te informirati o načinu na koji se pritom obrađuju Vaši osobni podaci. Budući da sustavi umjetne inteligencije mogu povremeno dati netočan ili nepotpun odgovor, u svakom trenutku možete zatražiti pomoć ili provjeru informacija od našeg zaposlenika.

09. Automatizirano odlučivanje

AI glasovni asistent se koristi kao pomoć u komunikaciji, obradi razgovora, pružanju informacija i podrške te usmjeravanju zahtjeva prema odgovarajućem kanalu ili zaposleniku. Korištenje AI glasovnog asistenta ne uključuje isključivo automatizirano donošenje odluka koje bi proizvodile pravne učinke za Vas ili na sličan način značajno utjecale na Vaša prava i interese.

10. Vaša prava

U odnosu na obradu Vaših osobnih podataka imate sljedeća prava:

1. **Pravo na pristup**

   U svakom trenutku možete nam se javiti da biste saznali obrađuju li se Vaši osobni podaci. Ako se podaci obrađuju, možete im zatražiti pristup. Na Vaš zahtjev, poslati ćemo Vam jednu kopiju osobnih podataka koji se obrađuju. Ako zatražite dodatne kopije, može Vam biti naplaćena naknada za administrativne troškove.

2. **Pravo na ispravak**

   Ako su Vaši osobni podaci koje obrađujemo netočni, u bilo kojem trenutku možete od nas zatražiti da ih ispravimo, a ukoliko su oni nepotpuni, imate ih pravo dopuniti.

3. **Pravo na brisanje**

   Možete od nas zatražiti brisanje Vaših osobnih podataka ako više ne postoji pravna osnova za daljnju obradu i pohranu.

4. **Pravo na ograničenje obrade**

   Možete od nas zatražiti ograničenje obrade svojih podataka u slučaju da:

- osporavate točnost svojih osobnih podataka tijekom razdoblja koje nam omogućuje provjeru točnosti tih podataka;
- je obrada podataka nezakonita, ali se protivite brisanju i umjesto toga tražite ograničenje obrade tih podataka;
- Vaši podaci više nisu potrebni za postizanje svrhe u koju ste ih dali, ali ih tražite radi postavljanja, ostvarivanja i obrane pravnih zahtjeva;
- ste uložili prigovor na obradu i ona će biti ograničena dok se prigovor ne riješi.

5. **Pravo na prenosivost podataka**

   Možete zatražiti svoje osobne podatke koje ste nam dali, u strukturiranom, uobičajeno upotrebljavanom i strojno čitljivom formatu. Ovo vrijedi samo ako se obrada podataka temelji na privoli ili ugovoru te ako se provodi u potpunosti automatiziranim putem.

6. **Pravo na prigovor obradi**

U svakom trenutku možete uložiti prigovor na obradu svojih osobnih podataka i izradu profila ako ih obrađujemo na temelju naših legitimnih interesa. Vaše osobne podatke više nećemo obrađivati nakon što uložite prigovor, osim ako postoje uvjerljivi legitimni razlozi za obradu koji nadilaze Vaše interese, prava i slobode ili zbog postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva. Ako ste uložili prigovor na obradu za potrebe izravnog marketinga, Vaše osobne podatke više nećemo obrađivati u te svrhe.

7. **Pravo na prigovor automatiziranom donošenju odluka i profiliranju**

   Imate pravo usprotiviti se odlukama koje se temelje isključivo na automatiziranoj obradi, uključujući profiliranje, ako takve odluke proizvode pravne učinke ili na sličan način značajno utječu na vas.

8. **Pravo na pritužbu**

   Ako smatrate da smo obradom Vaših osobnih podataka prekršili Opću uredbu o zaštiti podataka ili druge propise u vezi sa zaštitom osobnih podataka, možete se javiti našem Službeniku za zaštitu osobnih podataka čije smo kontakt podatke naveli niže. U svakom slučaju, imate pravo podnijeti pritužbu nacionalnom nadzornom tijelu (Agencija za zaštitu osobnih podataka) ili nadzornom tijelu unutar EU-a. Kontakt nadzornog tijela: Agencija za zaštitu osobnih podataka (AZOP), Ulica Metela Ožegovića 16, 10000 Zagreb, e-mail: azop@azop.hr, tel. 01 4609 000, web: azop.hr.

9. **Pravo na povlačenje privole**

   U slučajevima u kojima se obrada temelji na privoli, imate pravo u bilo kojem trenutku povući privolu, a da to ne utječe na zakonitost obrade koja se temeljila na privoli prije nego što je ona povučena.

Svoja prava možete zatražiti:

- e-mailom na zastitapodataka@crosig.hr,
- telefonom na 072 00 1884 radnim danom od 8 do 20 sati te subotom od 8 do 15 sati
- pisanim putem na adresi CROATIA osiguranje d.d., Vatroslava Jagića 33, 10 000 Zagreb.

U slučaju dvojbe možemo zatražiti dodatne informacije radi provjere Vašeg identiteta, čime štitimo Vaša prava i privatnost.

Više informacija o zaštiti osobnih podataka dostupno je na našoj mrežnoj stranici www.crosig.hr.