



Informacije o obdelavi osebnih podatkov s pogovornim robotom



INFORMACIJE O OBDELAVI OSEBNIH PODATKOV S POGOVORNIM ROBOTOM

Našim strankam so za pridobitev odgovorov na različna vprašanja na voljo ustaljene kontaktne poti (kontaktni obrazec, telefon, navadna pošta, obisk v poslovalnici). Tem dodajamo tudi možnost uporabe pogovornega robota, ki je na voljo neprekinjeno, vse dni v letu.

V nadaljevanju vam posredujemo informacije o tem, kako obdelujemo vaše osebne podatke, če uporabite pogovornega robota Chatbase.

Upravljevec osebnih podatkov

ILIRIKA borzno posredniška hiša d.d., Ljubljana, Slovenska cesta 54a, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: ILIRIKA ali mi).

Pooblaščen oseba za varstvo podatkov je dosegljiva na elektronskem naslovu vop@ilirika.si.

Namen in pravni temelj obdelave osebnih podatkov

Želimo povečati čas dostopnosti naših strank do odgovorov na različna vprašanja, pri čemer je odločitev za uporabo pogovornega robota izključno na stani uporabnika – posameznika.

Pravni temelj za obdelavo osebnih podatkov je privolitev posameznika (točka a 6/I člena Splošne uredbe o varstvu podatkov). Posameznik privoli v obdelavo osebnih podatkov prek pogovornega robota, tako da po potrditvi seznanitve s temi informacijami, v pogovorno okno vpiše vprašanje oziroma začne klepet. V smislu preklica privolitve velja, da lahko kadarkoli prenehate uporabljati pogovornega robota, s čimer bo prenehala obdelava vaših osebnih podatkov za namen pridobitve odgovorov na vprašanje prek pogovornega robota. Obdelava osebnih podatkov, ki je že bila izvedena, ostane zakonita.

Ko se aktivira funkcija klepeta na naši spletni strani, se obdelajo dodatni osebni podatki. Kategorije obdelanih podatkov: tehnični podatki o povezavi do strežnika (IP-naslov, datum, čas, zahtevan strani, informacije o brskalniku), informacije o vaši zahtevi in kontaktni podatki, kot so ime ali e-poštni naslov. Namen obdelave: preučevanje uporabniškega vedenja, pomoč obiskovalcem spletne strani pri tehničnih ali vsebinskih vprašanjih ter optimizacija vsebin.

Še naprej smo vam v našem poslovnem času na voljo tudi prek drugih kontaktnih poti. Pogovornega robota lahko uporabljajo samo fizične osebe, stare najmanj 15 let.

Kako deluje pogovorni robot oziroma pogovorna platforma Chatbase

Pogovorni robot se na vprašanja odziva v realnem času. Kot vsi pogovorni roboti s pomočjo naprednih algoritmov in strojnega učenja razume uporabnikov zahtevke in na podlagi kontekstualne analize ustvari odgovore. Ker je podprt z umetno inteligenco, lahko opravlja tudi zapletenejše naloge, kot so reševanje problemov, iskanje informacij, svetovanja. Kot vsi pogovorni roboti se tudi Chatbase uči iz že postavljenih vprašanj, s čimer postajajo njegovi odgovori vse boljši. Pri tem so za učenje uporabljeni le podatki, iz katerih ni razvidno, kdo je postavil vprašanje oziroma na koga se vprašanje nanaša. Tudi pri ocenjevanju uporabe pogovornega robota (analize in statistike povezane z uporabo) se uporabljajo izključno podatki, iz katerih ni razvidno, kdo je postavil vprašanje oziroma na koga se vprašanje nanaša.

Vnos osebnih podatkov za uporabo pogovornega robota in za obdelavo zahtevkov s strani slednjega **ni potreben in priporočamo da se izogibate vnašanju osebnih podatkov za njegovo uporabo!**

Ali se osebni podatki prenašajo v tretje države izven Evropske Unije in Evropskega gospodarskega prostora

Ponudnik Chatbase (<https://www.chatbase.co/>) je družba Chatbase.co Inc. 4700 Keele Street, 215 Bergeron Centre, Toronto, ON, Kanada, M3J 1P3.

Pri uporabi pogovornega robota lahko pride do prenosa **osebnih podatkov** v **tretje države** (zlasti v ZDA). V teh tretjih državah (zlasti v ZDA) morda ni zagotovljena **ustrezna raven varstva osebnih podatkov**, ki bi bila enakovredna tisti v EU, in morda ni drugih **zagotovil** v smislu **člena 46(2) GDPR** za zaščito vaših podatkov. Obstaja tveganje, da bodo **državne institucije** dostopale do uporabniških podatkov na **neprimeren način** ali jih nadalje obdelovale, brez možnosti **pravnega sredstva** za uporabnika. S **Chatbase.co Inc.** smo sklenili **pogodbo o obdelavi podatkov**, ki jo lahko najdete [tukaj](#). Prenos podatkov v Kanado temelji na odločbi o ustreznosti C(2001) 4539 Evropske komisije.

Politika zasebnosti družbe Chatbase.co Inc je na voljo na njihovi spletni strani (<https://www.chatbase.co/privacy>).

Chatbase.co je skladen z GDPR. To velja tudi za API vmesnik, ki ga Chatbase.co uporablja za dostop do OpenAI. Za dostop preko tega vmesnika OpenAI zagotavlja, da vneseni podatki NE bodo uporabljeni za usposabljanje prihodnjih modelov velikih jezikov (*Large Language Models*). Kljub temu je naš nasvet: Ne vnašajte v naš chatbot nobenih informacij, ki bi omogočile sklepanje o vas ali vašem okolju.

Uporaba pogovornega robota s strani stranke je **prostovoljna**; strankam so na voljo **druge možnosti za stik** kot že obrazloženo.

Pridobijo se izključno osebni podatki, ki jih posredujejo posamezniki prostovoljno. Vrste osebnih podatkov so povezane s vsebino vprašanj. Ta so lahko splošna, lahko pa so povezana s konkretnim pogodbenim razmerjem. V slednjem primeru se bodo obdelovali osebni podatki, ki omogočajo osebno identifikacijo kot so ime, naziv, naslov, e-poštni naslov, davčna številka in telefonske številke. V odvisnosti od vsebine vprašanja, se lahko obdelujejo tudi drugi osebni podatki, predvsem osebni podatki, povezani s pogodbenim razmerjem, kot je vsebina pogodbe, višina plačil ipd.

Rok hrambe podatkov

Vsebina komunikacije vključno z osebnimi podatki se hrani 6 mesecev od posameznega pogovora, potem se izbriše.

Druge informacije o obdelavi osebnih podatkov

Z informacijami o pravicah iz naslova varstva osebnih podatkov in drugimi informacijami o obdelavi osebnih podatkov s strani ILIRIKE se lahko seznanite v politiki varstva osebnih podatkov, na povezavi: <https://www.ilirika.si/sl-si/o-iliriki#element-39>

Za dodatne informacije smo vam na voljo tudi na elektronskem naslovu: vop@ilirika.si.

V Ljubljani, 25. 2. 2025

ILIRIKA borzno posredniška hiša d.d. Ljubljana