



Skilmálar spjallmennis Landsbankans

Landsbankinn hf. | Nr. 1550-01 | Janúar 2024

Með því að nota spjallmenni Landsbankans samþykkir notandi eftirfarandi skilmála:

Spjallmenni Landsbankans er sjálfvirkt netspjall sem veitir viðskiptavinum bankans, sem og öðrum notendum þess, svör við almennum fyrirspurnum um bankaþjónustu í þeim tilgangi að bæta og auka þjónustu við notendur. Spjallmenninu er ekki stjórnað af starfsmanni heldur er um að ræða hugbúnað, svokallaðan stafrænan ráðgjafa, sem hefur verið þjálfður í að veita svör við algengum spurningum viðskiptavina. Spjallmennið er matað af gagnagreiningum og nýtir gervigreindartækni í þeim tilgangi að halda uppi eðlilegu samtali og svara fyrirspurnum. Þar sem slík tækni er í sífellri þróun geta gæði svara verið misjöfn. Þær upplýsingar sem notandi veitir þegar hann á í samskiptum við spjallmennið eru notaðar við þjálfun spjallmennisins til þess að bæta svörum þess.

Spjallmenni er eingöngu ætlað að svara almennum fyrirspurnum viðskiptavina og annarra notenda þess. Spjallmennið veitir ekki sértæka ráðgjöf til viðskiptavinar, svo sem lánaðgjöf. Notandi skal ekki gefa upp viðkvæmar persónuupplýsingar eða fjárhagsupplýsingar í netspjalli. Notandi getur ekki fengið uppgæfnaðar fjárhagsupplýsingar, lykilorð eða aðrar viðkvæmar upplýsingar í gegnum spjallmennið.

Svör spjallmennisins eru ekki yfirfarin af hálfu starfsfólks Landsbankans áður en þau eru veitt notanda þess og geta þar af leiðandi í einhverjum tilvikum verið misvísandi eða röng. Landsbankinn ber ekki ábyrgð á tjóni notanda sem kann að hljóta af notkun spjallmennis bankans. Þá ber bankinn ekki ábyrgð á upplýsingum sem veittar eru af spjallmenni. Allar aðgerðir í spjallmenni eru á ábyrgð notanda þess.

Notanda er bent á að senda ekki persónu- og fjárhagsupplýsingar, svo sem kortaupplýsingar eða leyninúmer, í gegnum spjallmennið. Óski notandi hins vegar eftir því að þjónustuver bankans hafi samband við hann verður hann beðinn um að veita upplýsingar um nafn og netfang eða eftir atvikum kennitölu fyrirtækis. Notandi skuldbindur sig til að fara ekki frá opnu netspjalli. Öll samskipti við notanda í spjallmenni eru vistuð, jafnvel þótt notanda sé bent á að senda ekki ákveðnar upplýsingar, svo sem upplýsingar um nafn, kennitölu, heimilisfang, netfang, símanúmer og aðrar persónuupplýsingar og fjárhagsupplýsingar.

Öll misnotkun notanda á spjallmenni varðar við lög. Allar aðgerðir í spjallmenni eru á ábyrgð notanda þess. Óheimilt er að afrita, endurbirta, fjölfalda eða dreifa upplýsingum sem fram koma frá spjallmenni.

Spjallmenni notar í ákveðnum tilfellum skjámyndir í appi til að svara fyrirspurnum notanda. Þó svo að skjámyndir í appi kunni að hafa tekið smávægilegum breytingum kann að vera að þær uppfærast ekki í spjallmenni samstundis.

Landsbankinn vinnur persónuupplýsingar sem safnast í spjallmenni, svo sem um nafn, kennitölu og netfang notanda í þeim tilgangi að veita notanda þjónustu og svara fyrirspurnum. Í þeim tilgangi að veita, bæta og þróa spjallmennið er bankanum nauðsynlegt að miðla upplýsingum, þ.m.t. persónuupplýsingum, til Boost ai, vinnsluaðila bankans. Nánari upplýsingar um vinnslu persónuupplýsingar er að finna í Almennum viðskiptaskilmálum Landsbankans og persónuverndarstefnu sem er aðgengileg á vef Landsbankans, [www.landsbankinn.is](#).