ZÁSADY VYUŽÍVANIA UMELEJ INTELIGENCIE

Politika AI

Štandard transparentného, bezpečného a zodpovedného využívania umelej inteligencie pri výkone realitného sprostredkovania.

Vydal:

Mr. Real, s.r.o.

IČO: 36 724 718

so sídlom: Vígľašská 3034/4, 851 07 Bratislava

tel.: 0905 472 808, e-mail: reality@miroslavmenhart.sk

(ďalej len „Realitný sprostredkovatel")

Tento dokument stanovuje zásady, podľa ktorých realitný sprostredkovateľ využíva nástroje umelej inteligencie (ďalej len „AI") pri poskytovaní realitných služieb. Jeho cieľom je podporovať transparentnosť, dôveryhodnosť, ochranu klientov a zodpovedne využívať moderné technológie.

Umelú inteligenciu považujeme za užitočný pracovný nástroj, ktorý pomáha zlepšovať kvalitu poskytovaných služieb, nie ako náhradu za odborné znalosti, skúsenosti a osobnú zodpovednosť realitného sprostredkovateľa.

Tento dokument upravuje najmä:

I. **Úvod** – účel a význam politiky AI
II. **Princíp ľudskej zodpovednosti** – zodpovednosť za používanie umelej inteligencie
III. **Rozsah využitia AI** – pri akých aktivitách môže byť AI použitá
IV. **Čo AI nikdy nerobí** – hranice používania AI
V. **Naše záväzky voči klientom** – princípy transparentnosti a zodpovednosti
VI. **Bezpečnosť komunikácie** – ochrana pred zneužitím AI a podvodnými praktikami
VII. **AI označovanie obsahu** – pravidlá označovania obsahu vytvoreného alebo upraveného AI
VIII. **Práva klientov** – informácie a práva klientov v súvislosti s používaním AI
IX. **Záverečné ustanovenia** – aktualizácia politiky AI a záväzok k transparentnému používaniuAI

I. Úvod

1. Umelá inteligencia je dôležitý technologický nástroj, ktorý sa čoraz viac využíva v realitných službách. Umožňuje zefektívniť niektoré pracovné postupy, zlepšiť komunikáciu s klientami, zkvalitniť prezentáciu ponúkaných nehnuteľností a zvýšiť celkovú úroveň poskytovaných služieb.
2. Zároveň si uvedomujeme, že využívanie umelej inteligencie so sebou prináša zvýšené požiadavky na transparentnosť, zodpovednosť a ochranu dôvery medzi realitným sprostredkovateľom a jeho klientami. Myslíme si, že každý klient má právo vedieť, či a ako sa nástroje umelej inteligencie používajú pri poskytovaní realitných služieb.

3. **Tieto zásady využívania AI** sú štandardom, ktorý prijímame nad rámec našich právnych povinností. Ich cieľom je definovať základné pravidlá používania umelej inteligencie pri výkone realitného sprostredkovania, podporovať transparentnosť voči klientom a prispieť k bezpečnému, zodpovednému a dôveryhodnému využívaniu moderných technológií v realitnej praxi.
4. Pri tvorbe týchto zásad sme sa opierali o platnú legislatívu Slovenskej republiky a Európskej únie, najmä na princípy transparentnosti, zodpovedného využívania umelej inteligencie, ochrany spotrebiteľa a ochrany osobných údajov.

II. Princíp ľudskej zodpovednosti

1. Umelá inteligencia je podporným nástrojom pri poskytovaní realitných služieb, nie samostatným rozhodovateľom. Všetky výstupy vytvorené alebo spracované pomocou umelej inteligencie podliehajú primeranej kontrole realitného sprostredkovateľa, ktorý nesie plnú zodpovednosť za ich obsah, správnosť a spôsob použitia.
2. Realitný sprostredkovateľ využíva nástroje umelej inteligencie výlučne na uľahčenie alebo zefektívnenie výkonu svojich odborných činností. Umelá inteligencia nenahrádza odborné znalosti, skúsenosti, profesionálny úsudok, ani individuálny prístup ku klientovi. Každé dôležité rozhodnutie, týkajúce sa poskytovania realitných služieb, robí človek.
3. **Spôsob využívania umelej inteligencie realitným sprostredkovateľom** je založený najmä na nasledujúcich princípoch:
   - **zodpovednosť** – realitný sprostredkovateľ je vždy zodpovedný za všetky informácie, odporúčania a výstupy poskytované klientom
   - **ľudské rozhodovanie** – žiadne významné rozhodnutie voči klientovi nerobí výlučne umelá inteligencia
   - **expertné kontroly** – výstupy vytvorené pomocou umelej inteligencie podliehajú primeranej ľudskej kontrole
   - **transparentnosť** – použitie umelej inteligencie nesmie viesť ku skresleniu skutočnosti alebo uvedenia klienta do omylu.
4. Realitný sprostredkovateľ je zodpovedný za to, že informácie poskytované klientom sú pravdivé, úplné a nemôžu klienta uviesť do omylu, bez ohľadu na to, či boli pri ich príprave použité nástroje umelej inteligencie. V prípade pochybností o správnosti alebo vhodnosti výstupu generovaného umelou inteligenciou má vždy prednosť profesionálny úsudok a rozhodnutie realitného sprostredkovateľa.

III. Rozsah využita AI

1. Realitný sprostredkovateľ môže využiť nástroje umelej inteligencie ako podporný nástroj pri poskytovaní realitných služieb, najmä na zvýšenie efektivity, kvality poskytovaných služieb a zlepšenie komunikácie s klientami. Umelá inteligencia sa používa výlučne ako pomocný nástroj podporujúci výkon profesionálej činnosti realitného sprostredkovateľa.
2. **Medzi aktivity, v ktorých možno umelú inteligenciu využiť, patria najmä:**
   - príprava textov ponúk a inzercie nehnuteľností
   - jazykové a štýlistické úpravy dokumentov
   - preklady textov do cudzích jazykov
   - tvorba marketingových materiálov
   - príprava prezentácií nehnuteľností
   - virtuálne staging interiérov

- tvorba vizualizácií budúceho stavu nehnuteľností
- spracovanie fotografií a videí v rozsahu povolenom touto politikou AI
- príprava návrhov na obchodnú komunikáciu
- vyhľadávanie a analýza verejne dostupných informácií
- podpora pri analýze trhu s nehnuteľnosťami a verejne dostupných cenových dokumentov
- administratívna podpora realitného maklérstva
- automatizácia opakujúcich sa pracovných činností.

3. Vyššie uvedený zoznam predstavuje najbežnejšie oblasti využitia umelej inteligencie pri poskytovaní realitných služieb, ale nie je úplným ich výpočtom. Rozsah využitia umelej inteligencie sa môže priebežne meniť a dopĺňať v závislosti od technologického vývoja, potrieb realitného sprostredkovateľa a povahy poskytovaných služieb.
4. Vždy však platí, že používanie umelej inteligencie musí byť v súlade s týmito Zásadami využívania umelej inteligencie (Politika AI), platnými zákonmi, oprávnenými záujmami klientov a zásadami odborného výkonu realitného sprostredkovania.

IV. Čo AI nikdy nerobí

1. Pri poskytovaní realitních služieb sa umelá inteligencia nepoužíva spôsobom, ktorý by mohol klienta zavádzať, skresliť skutočný stav vecí alebo nahradiť odbornú zodpovednosť realitného sprostredkovateľa. Každé používanie AI musí byť v súlade so zákonom, dobrými mravmi, touto Politikou AI a zásadami poctivého výkonu realitného sprostredkovateľa.
2. **V rámci poskytovania realitných služieb sa umelá inteligencia nepoužíva hlavne na:**
   - vytváranie nepravdivých alebo zavádzajúcich informácií
   - zakrývanie skutočných chýb nehnuteľností
   - vytváranie neoznačených fotografií, videí alebo hlasových nahrávok vytvorených alebo podstatne upravených pomocou umelej inteligencie, ktoré by mohli uviesť klienta do omylu
   - vydávanie sa za konkrétnu fyzickú osobu bez príslušného označenia
   - nahradzovanie odborného úsudku realitného sprostredkovateľa
   - automatické rozhodovanie o právach alebo povinnostiach klientov
   - iné využitie, ktoré by mohlo neoprávnene zasahovať do práv alebo legitímnych záujmov klientov.
3. Realitný sprostredkovateľ nepoužíva umelú inteligenciu na vytváranie nepravdivých alebo zavádzajúcich informácií o ponúkaných nehnuteľnostiach, ich právnom stave, technickom stave, výmerách, cene alebo iných podstatných faktoch, ktoré by mohli ovplyvniť rozhodovanie klienta.
4. Umelá inteligencia sa nevyužíva na odstraňovanie alebo zakrývanie chýb nehnuteľností na fotografiách, videách alebo iných prezentačných materiáloch, ani na tvorbu obsahu, ktorý by mohol vytvárať mylný dojem o skutočnom stave ponúkanej nehnuteľnosti. Keď sa používajú vizualizácie, virtuálny staging alebo iné formy digitálne vytvoreného obsahu, sú označené spôsobom primeraným svojmu charakteru.
5. Umelá inteligencia navyše nenahrádza profesionálne právne, technické ani ekonomické posúdenie konkrétneho prípadu, neposkytuje klientom záväzné odporúčania bez ľudskej verifikácie a nerozhoduje samostatne o postupe realitného sprostredkovateľa voči klientom.
6. Realitný sprostredkovateľ taktiež nepoužíva umelú inteligenciu na vytváranie komunikácie, ktorá by sa vydávala za konkrétnu fyzickú osobu bez vhodného označenia, ani na akýkoľvek iný účel, ktorý by mohol podkopať dôveru klientov v transparentné poskytovanie realitných služieb.

V. Naše záväzky voči klientom

1. Pri využívaní umelej inteligencie sa realitný sprostredkovateľ zaväzuje konať transparentne, profesionálne a v súlade s oprávnenými záujmami svojich klientov. Používanie moderných technológií nesmie viesť k zníženiu kvality poskytovaných služieb, oslabeniu odbornej starostlivosti alebo narušeniu dôvery medzi realitným sprostredkovateľom a klientom.
2. Ak by bolo niekedy potrebné vybrať si medzi pohodlím, ktoré prináša umelá inteligencia a dôverou klienta, realitný sprostredkovateľ vždy uprednostňuje dôveru klienta. Dôvera je základnou podmienkou poskytovania kvalitných realitných služieb a dlhodobých vzťahov s klientami.
3. Realitný sprostredkovateľ sa najmä zaväzuje vždy dbať na pravdivosť poskytnutých informácií, ochranu práv klientov, rešpektovanie ich súkromia a zodpovedné vykonávanie svojej odbornej činnosti pri využívaní umelej inteligencie. Akékoľvek výstupy vytvorené alebo upravené pomocou umelej inteligencie budú použité len v rozsahu primeranom ich účelu a vždy s vedomím, že za ich použitie zodpovedá realitný sprostredkovateľ.
4. **Realitný sprostredkovateľ sa voči svojim klientom zaväzuje najmä, že:**
   - bude konať čestne, transparentnosťne a s náležitou starostlivosťou pri používaní AI
   - nebude nevyužívať umelú inteligenciu spôsobom, ktorý by mohol klienta uvádzať do omylu
   - bude sa snažiť o to, aby informácie poskytované klientom boli pravdivé, aktuálne a kompletné
   - bude rešpektovať súkromie klientov a chrániť ich osobné údaje v súlade so zákonnými predpismi
   - bude používať AI iba ako podporný nástroj pre svoju odbornú činnosť
   - bude priebežne monitorovať vývoj technológií a prispôsobovať ich využitie požiadavkám na bezpečnosť, transparentnosť a profesionálnu starostlivosť
   - bude poskytovať klientom primerané informácie o využívaní AI vždy, pokiaľ to bude vhodné alebo potrebné vzhľadom na povahu poskytovanej služby.
5. Realitný sprostredkovateľ považuje dôveru klientov za jeden zo základných predpokladov riadneho výkonu realitního sprostredkovania. Preto využíva umelú inteligenciu spôsobom, ktorý podporuje otvorenosť, zrozumiteľnosť a transparentnosť vo vzájomnej komunikácii.

VI. Bezpečnosť komunikácie

1. Vývoj technológií umelej inteligencie umožňuje vytvárať vysoko dôveryhodné texty, e-maily, hlasové nahrávky, fotografie a videozáznamy, ktoré môžu vytvárať dojem, že pochádzajú od konkrétnej osoby alebo spoločnosti. Realitný sprostredkovateľ si tieto riziká uvedomuje a prijíma primerané opatrenia na ochranu svojich klientov pred možným zneužitím týchto technológií.
2. Realitný sprostredkovateľ upozorňuje, že samotný hlas, fotografia alebo videozáznam osoby už nemusí byť spoľahlivým dôkazom pravosti komunikácie. Z tohto dôvodu venuje zvýšenú pozornosť bezpečnosti elektronickej komunikácie a overovaniu dôležitých informácií, najmä pokiaľ ide o platobné údaje, uzatváranie zmlúv, manipuláciu s finančnými prostriedkami alebo iné významné právne transakcie.
3. **Realitný sprostredkovateľ pri komunikácii s klientmi dodržiava tieto zásady:**
   - používa overené komunikačné kanály a primerané technické opatrenia na zabezpečenie komunikácie
   - nikdy neoznamujte zmenu čísla bankového účtu alebo iných platobných údajov iba e-mailom, SMS alebo inou elektronickou správou
   - odporúča klientom overiť akúkoľvek nezvyčajnú alebo neočakávanú požiadavku, najmä pokiaľ ide o finančné prostriedky, zmenu platobných údajov alebo uzavretie zmluvy

- odporúča v prípade pochybností použitie inej nezávislej metódy overovania komunikácie, najmä telefonický kontakt na oficiálne zverejnenom telefónnom čísle alebo osobný kontakt
- priebežne monitoruje nové bezpečnostné riziká súvisiace s využívaním umelej inteligencie a prispôsobuje im svoje pracovné postupy.

4. Ak má klient akékoľvek pochybnosti o pravosti komunikácie, ktorá sa vydáva za komunikáciu realitného sprostredkovateľa, odporúča sa okamžite overiť jej obsah prostredníctvom oficiálnych kontaktných údajov zverejnených na webovej stránke realitného sprostredkovateľaa. Overovanie dôležitých informácií je bežným bezpečnostným opatrením v modernom technologickom prostredí a efektívnym spôsobom ochrany pred možným zneužitím umelej inteligencie.

VII. Označovanie AI obsahu

1. Realitný sprostredkovateľ považuje transparentnosť za jeden zo základných princípov využívania umelej inteligencie. Ak sa pri poskytovaní realitných služieb používa obsah vytvorený alebo podstatne upravený pomocou umelej inteligencie, ktorého povaha by mohla u bežného klienta vzbudiť mylný dojem, že ide o autentický záznam skutočnosti, realitný sprostredkovateľ zabezpečí, že bude primerane označený.
2. Označovanie AI obsahu sa používa na to, aby klientovi umožnilo správne rozlíšiť skutočný stav od obsahu, ktorý predstavuje ilustráciu, vizualizáciu, návrh budúceho riešenia alebo iný digitálne vytvorený či výrazne upravený materiál.
3. **Realitný sprostredkovateľ môže označovať najmä:**
   - vizualizácie budúceho stavu nehnuteľností
   - virtuálny staging interiérov alebo exteriérov
   - fotografie alebo videá vytvorené alebo podstatne upravené pomocou umelej inteligencie
   - hlasové alebo audiovizuálne výstupy vygenerované AI
   - automatizovanú komunikáciu prostredníctvom AI asistenta, chatbota alebo podobného nástroja
   - iný obsah, ktorý by bez vhodného označenia mohol klienta uviesť do omylu.
4. Spôsob označovania zodpovedá povahe konkrétneho obsahu a použitému prostriedku komunikácie. Označenie môže byť napríklad vo forme textového varovania, grafického symbolu alebo iným vhodným a zrozumiteľným spôsobom.
5. Realitný sprostredkovateľ zároveň rozlišuje medzi bežnými technickými úpravami obsahu (napr. úpravou jasu, kontrastu, farebnosti alebo ostrosti fotografií) a takými úpravami vykonanými pomocou umelej inteligencie, ktoré môžu zmeniť alebo výrazne ovplyvniť vnímanie skutočného stavu prezentovanej nehnuteľnosti. Toto označenie sa vzťahuje najmä na druhú skupinu týchto úprav.

VIII. Práva klienta

1. Realitný sprostredkovateľ rešpektuje právo klienta na transparentné, bezpečné a zodpovedné využívanie umelej inteligencie pri poskytovaní realitných služieb. Klient má právo byť primeraným spôsobom informovaný o využívaní umelej inteligencie v prípadoch, kde by táto skutočnosť mohla byť dôležitá pre jeho rozhodovanie alebo pre posúdenie poskytovanej služby.
2. **V súvislosti s využívaním umelej inteligencie má klient právo najmä:**
   - na pravdivé, úplné a zrozumiteľné informácie poskytnuté realitným sprostredkovateľom
   - byť informovaný o používaní AI v prípadoch, kde je to vhodné, potrebné alebo vyžadované zákonom s ohľadom na povahu poskytovanej služby

- požiadať realitného sprostredkovateľa o overenie dôležitých informácií
- upozorniť realitného sprostredkovateľa na akékoľvek nepresnosti alebo chyby vo výstupoch vytvorených pomocou umelej inteligencie
- požiadať o vysvetlenie, ak sa domnieva, že použitie AI mohlo ovplyvniť poskytovanú službu alebo obsah komunikovaných informácií
- kontaktovať realitného sprostredkovateľa v prípade akýchkoľvek otázok alebo pripomienok, týkajúcich sa využívania umelej inteligencie pri poskytovaní realitných služieb.

3. Realitný sprostredkovateľ sa zaväzuje posúdiť akékoľvek pripomienky alebo návrhy klienta týkajúce sa používania umelej inteligencie s náležitou odbornou starostlivosťou, a ak zistí pochybenie, prijať primerané opatrenia na jeho nápravu.

IX. Záverečné ustanovenia

1. Tieto Zásady využívanie umelej inteligencie (Politika AI) sú štandardom pre transparentné a zodpovedné využívanie AI pri poskytovaní realitných služieb. Realitný sprostredkovateľ ich môže priebežne aktualizovať s ohľadom na vývoj právnych predpisov, technologický pokrok a získané skúsenosti z praxe.
2. Zároveň táto Politika AI predstavuje záväzok realitného makléra používať umelú inteligenciu transparentným, zodpovedným a dôveryhodným spôsobom. Veríme, že dôvera klientov sa buduje predovšetkým otvorenosťou, odbornosťou a osobnou zodpovednosťou. Preto je táto Politika AI trvalo zverejnená a dostupná klientom na webovej stránke realitného sprostredkovateľa na: www...

V Bratislave, dňa: 25.08.2026



Ing. Miroslav Meňhart – konateľ Mr. Real, s.r.o

(Realitný sprostredkovateľ)