

ZÁSADY VYUŽÍVÁNÍ UMĚLÉ INTELIGENCE

AI Policy

Standard transparentního, bezpečného a odpovědného využívání umělé inteligence při výkonu realitního zprostředkování

Vydané realitním zprostředkovatelem:

Obchodní firma: **Finpos realitní kancelář s.r.o.**

IČO: **052 53 951**

Sídlo: **Hodějovského 541, 256 01, Benešov**

Telefon: **+ 420 770 129 770**

E-mail: **centrala@rkfinpos.cz**

ID datové schránky: **ny3y4h3**

(dále jen „Realitní zprostředkovatel“)

Preambule

Tento dokument stanoví zásady, podle kterých Realitní zprostředkovatel využívá nástroje umělé inteligence při poskytování realitních služeb.

Jeho cílem je zajistit transparentní, bezpečné, důvěryhodné a odpovědné využívání moderních technologií, chránit oprávněné zájmy klientů a podporovat vysokou odbornou úroveň realitního zprostředkování.

Realitní zprostředkovatel považuje umělou inteligenci (dále také „AI“) za podpůrný pracovní nástroj, který může přispívat ke zkvalitnění služeb, zvýšení efektivity pracovních postupů a zlepšení komunikace s klienty.

Umělá inteligence nenahrazuje odborné znalosti, zkušenosti, individuální posouzení ani osobní odpovědnost Realitního zprostředkovatele.

Tento dokument upravuje zejména:

I. Úvod – účel a význam AI Policy

II. Princip lidské odpovědnosti – odpovědnost za využívání umělé inteligence

III. Rozsah využití AI – při jakých činnostech může být AI využívána

IV. Co AI nikdy nedělá – hranice využití umělé inteligence

V. Naše závazky vůči klientům – zásady transparentního a odpovědného přístupu

VI. Bezpečnost komunikace – ochrana před zneužitím AI a podvodnými praktikami

VII. Označování AI obsahu – pravidla označování obsahu vytvořeného nebo upraveného AI

VIII. Práva klienta – informace a práva klientů ve vztahu k využívání AI

IX. Závěrečná ustanovení – aktualizace AI Policy a závazek transparentního využívání AI

I. Úvod – účel a význam AI Policy

1.1 Realitní zprostředkovatel při poskytování svých služeb využívá moderní technologie, včetně nástrojů umělé inteligence, pokud jejich použití přispívá ke kvalitě, přesnosti, přehlednosti nebo efektivitě poskytovaných služeb.

1.2 Umělou inteligencí se pro účely tohoto dokumentu rozumí zejména softwarové systémy schopné na základě vstupních údajů vytvářet nebo upravovat texty, fotografie, obrazové a zvukové materiály, videa, analýzy, doporučení či jiné výstupy.

1.3 Použití AI není samo o sobě zárukou správnosti, úplnosti ani aktuálnosti vytvořeného obsahu. Realitní zprostředkovatel proto přistupuje k výstupům AI kriticky a uplatňuje odpovídající kontrolní postupy.

1.4 Účelem této AI Policy je zejména:

- informovat klienty o způsobech využívání AI při poskytování realitních služeb;
- vymezit zásady lidského dohledu a odpovědnosti;
- předcházet zveřejňování chybných nebo zavádějících informací;
- chránit důvěrnost informací a osobní údaje klientů;
- zajistit transparentnost při prezentaci nemovitostí;
- stanovit pravidla bezpečné komunikace a rozpoznávání obsahu vytvořeného AI.

1.5 Realitní zprostředkovatel používá AI způsobem, který respektuje důstojnost, soukromí a oprávněné zájmy klientů.

II. Princip lidské odpovědnosti

2.1 Za služby poskytované klientům, zveřejňované informace, prezentaci nemovitostí a komunikaci s klienty odpovídá Realitní zprostředkovatel, nikoliv použitý systém AI.

2.2 Umělá inteligence může připravovat návrhy, analyzovat podklady, navrhnout formulace nebo poskytovat pomocné informace. Konečné odborné posouzení a rozhodnutí však přísluší člověku.

2.3 Realitní zprostředkovatel zajistí přiměřenou lidskou kontrolu výstupů AI před jejich použitím, zejména pokud mohou ovlivnit rozhodování klienta nebo se týkají podstatných vlastností nemovitosti.

2.4 Zvláštní pozornost je věnována kontrole údajů týkajících se zejména:

- vlastnictví a právního stavu nemovitostí;
- výměry, dispozice a technického stavu;
- stavební dokumentace a povoleného způsobu užívání;
- věcných břemen a dalších právních omezení;
- nabídkové ceny a tržního ocenění;
- právních, daňových a finančních souvislostí;
- občanské vybavenosti a charakteristik lokality.

2.5 Informace vytvořené AI, které nejsou ověřeny z odpovídajících zdrojů, nejsou klientům předkládány jako potvrzené skutečnosti.

2.6 Realitní zprostředkovatel nepřenáší odpovědnost za případnou chybu, nepřesnost nebo zavádějící sdělení na poskytovatele systému AI.

III. Rozsah využití AI

3.1 AI může být využívána zejména při přípravě textových materiálů, včetně realitních inzerátů, obchodních prezentací, popisů nemovitostí a lokalit, marketingových sdělení a informativních článků.

3.2 AI může pomáhat při jazykových a stylistických úpravách, překladech, strukturování informací a přípravě návrhů běžné obchodní komunikace.

3.3 Při prezentaci nemovitostí může být AI využívána zejména k:

- technickému zlepšení fotografií;
- úpravám světla, kontrastu a obrazové kvality;
- virtuálnímu vybavení prázdných místností;
- tvorbě vizualizací možných rekonstrukcí;
- znázornění potenciálního využití nemovitosti;
- přípravě grafických podkladů, prezentací a videí.

3.4 AI může sloužit také jako pomocný nástroj při zpracování tržních informací, srovnání nemovitostí a přípravě podkladů pro stanovení nabídkové ceny. Výsledek takového zpracování podléhá odbornému posouzení.

3.5 AI může být využívána pro interní organizační a administrativní činnosti, například při plánování pracovních postupů, vytváření osnov, třídění neosobních informací nebo přípravě pracovních podkladů.

3.6 Realitní zprostředkovatel může používat AI také při komunikaci s klienty prostřednictvím chatbotů nebo virtuálních asistentů. V takovém případě dodržuje příslušná pravidla transparentnosti a klienta informuje, že komunikuje se systémem AI, není-li to z okolností zřejmé.

3.7 AI je využívána pouze v rozsahu odpovídajícím konkrétnímu účelu a s přihlédnutím k možným rizikům.

IV. Co AI nikdy nedělá – hranice využití umělé inteligence

4.1 Realitní zprostředkovatel nepoužívá AI jako samostatnou náhradu odborného posouzení právních, technických, finančních nebo jiných podstatných okolností realitního obchodu.

4.2 AI není pověřována samostatným rozhodováním o vzniku, změně nebo ukončení smluvních vztahů s klienty bez odpovídajícího lidského posouzení.

4.3 Realitní zprostředkovatel nepoužívá AI k vědomému vytváření nepravdivých nebo zavádějících informací o nabízených nemovitostech.

4.4 Není přípustné zejména:

- prezentovat neexistující místnosti, terasy, výhledy či stavební prvky jako skutečně existující;
- vytvářet dojem, že nemovitost prošla rekonstrukcí, která ve skutečnosti provedena nebyla;
- vydávat vizualizaci budoucího stavu za autentickou fotografii;
- uvádět neověřené stavební možnosti pozemku jako zaručené;
- vytvářet smyšlená hodnocení klientů nebo reference;

- napodobovat identitu skutečné osoby způsobem, který by mohl ostatní uvést v omyl.

4.5 AI není používána k vědomému zamlčování podstatných vad nemovitosti ani k takovým úpravám prezentace, jejichž účelem je vytvořit nesprávnou představu o skutečném stavu nabízené nemovitosti.

4.6 Důvěrné dokumenty, osobní údaje a jiné chráněné informace nesmějí být vkládány do AI nástrojů, pokud nejsou předem splněny požadavky na jejich oprávněné, bezpečné a přiměřené zpracování.

4.7 Realitní zprostředkovatel neumožňuje AI samostatně přijímat právní závazky jeho jménem bez výslovně nastaveného a kontrolovaného oprávnění.

V. Naše závazky vůči klientům

5.1 Realitní zprostředkovatel se zavazuje používat umělou inteligenci odpovědně a způsobem, který podporuje kvalitu realitních služeb a důvěru klientů.

5.2 Informace předkládané klientům musí být věcně správné, srozumitelné a přiměřené účelu, pro který jsou poskytovány.

5.3 Při používání AI v marketingu nemovitostí Realitní zprostředkovatel důsledně rozlišuje mezi:

- autentickým zobrazením skutečného stavu;
- technicky upravenou fotografií bez podstatné změny obsahu;
- virtuální vizualizací potenciálního nebo budoucího stavu.

5.4 Realitní zprostředkovatel dbá na to, aby AI vytvořené nebo upravené materiály nevzbuzovaly mylnou představu o vlastnostech, vybavení, technickém stavu či možnostech využití nemovitosti.

5.5 Pokud AI vytvoří pouze návrh možného budoucího využití nemovitosti, nebude tento návrh bez dalšího prezentován jako právně, stavebně nebo technicky uskutečnitelný.

5.6 Při poskytování odborných informací je vždy zachován odpovídající lidský dohled.

5.7 Realitní zprostředkovatel usiluje o to, aby klient měl možnost porozumět informacím, na jejichž základě činí důležitá rozhodnutí.

5.8 Použití AI nesmí být důvodem ke snížení odborné péče, kterou Realitní zprostředkovatel věnuje poskytovaným službám.

VI. Bezpečnost komunikace a ochrana před zneužitím AI

6.1 Realitní zprostředkovatel při využívání AI dbá na ochranu osobních údajů, obchodního tajemství a důvěrných informací klientů.

6.2 Pro práci s osobními údaji jsou používány pouze takové nástroje a postupy, které byly posouzeny z hlediska bezpečnosti a příslušných pravidel ochrany osobních údajů.

6.3 Pokud je to pro daný účel možné a vhodné, jsou vstupní informace před použitím AI anonymizovány nebo omezeny na nezbytný rozsah.

6.4 Realitní zprostředkovatel nepovažuje informace získané prostřednictvím AI za automaticky pravdivé nebo důvěryhodné. Důležité skutečnosti jsou ověřovány z dalších odpovídajících zdrojů.

6.5 Realitní zprostředkovatel věnuje zvýšenou pozornost riziku podvodných sdělení, napodobování identity a manipulace pomocí AI.

6.6 Klientům doporučuje zvýšenou obezřetnost zejména u neobvyklých žádostí o platbu, změn platebních údajů, podezřelých elektronických zpráv nebo zvukových a obrazových záznamů, které mohou napodobovat konkrétní osoby.

6.7 Platební instrukce související s realitním obchodem musí být možné ověřit prostřednictvím důvěryhodného komunikačního kanálu Realitního zprostředkovatele nebo příslušné osoby odpovědné za platební proces, a to zejména na emailu: centrala@rkfinpos.cz, nebo tel. +420 770 129 770.

6.8 Zjistí-li Realitní zprostředkovatel podezření na zneužití jeho identity prostřednictvím AI, přijme přiměřená opatření k omezení rizik a podle okolností informuje dotčené osoby.

VII. Označování obsahu vytvořeného nebo upraveného AI

7.1 Realitní zprostředkovatel označuje obsah vytvořený nebo upravený pomocí AI v případech stanovených příslušnými právními předpisy. Nad tento rámec může obsah označit také dobrovolně, pokud to přispívá ke srozumitelnosti nebo předchází mylné představě klienta.

7.2 Samotné použití AI při běžných stylistických, gramatických nebo jazykových úpravách textu neznamená automatickou povinnost takový text označit jako vytvořený AI.

7.3 Při zveřejnění obrazového, zvukového nebo audiovizuálního obsahu vytvořeného nebo upraveného AI, který představuje deepfake ve smyslu příslušné právní úpravy, Realitní zprostředkovatel informuje o jeho umělém původu nebo úpravě.

7.4 U realitních vizualizací, které by mohly být zaměněny za skutečný stav nemovitosti, Realitní zprostředkovatel používá srozumitelná upozornění, například:

- „Vizualizace vytvořená pomocí AI.“
- „Virtuální staging – nábytek a dekorace nejsou součástí skutečného stavu nemovitosti.“
- „Vizualizace možné podoby po rekonstrukci.“
- „Ilustrační zobrazení budoucího využití pozemku.“
- „Video bylo vytvořeno nebo upraveno pomocí AI.“

7.5 Označení musí být umístěno tak, aby klient mohl přiměřeně snadno rozpoznat povahu prezentovaného obsahu. V případech, kdy je označení vyžadováno podle AI Actu, musí být informace jasná, rozlišitelná a poskytnutá nejpozději při prvním kontaktu s obsahem.

7.6 Pokud Realitní zprostředkovatel používá AI chatbota nebo virtuálního asistenta určeného k přímé komunikaci s klientem, zajistí odpovídající informování o povaze této komunikace v souladu s použitelnými právními pravidly.

7.7 V případě publikace AI vytvořených nebo upravených textů určených k informování veřejnosti o záležitostech veřejného zájmu postupuje Realitní zprostředkovatel podle příslušných ustanovení AI Actu, včetně pravidel vztahujících se k lidské kontrole a redakční odpovědnosti.

7.8 Realitní zprostředkovatel může označit AI obsah také v situacích, kdy to právní předpis výslovně nevyžaduje, pokud je označení vhodné pro zachování důvěryhodnosti a transparentnosti prezentace.

VIII. Práva klienta

8.1 Klient má možnost získat informace o základních zásadách využívání AI při poskytování realitních služeb prostřednictvím tohoto dokumentu.

8.2 Klient se může Realitního zprostředkovatele dotázat, zda a jak byla AI použita při tvorbě konkrétní vizualizace, fotografie, videa nebo jiného podstatného prezentačního materiálu týkajícího se jeho nemovitosti.

8.3 Pokud má klient pochybnosti o správnosti nebo autenticitě předloženého obsahu, může požádat o jeho vysvětlení nebo přezkoumání.

8.4 Klient může upozornit Realitního zprostředkovatele na případnou chybu, nepřesnost nebo zavádějící informaci vytvořenou nebo upravenou AI. Realitní zprostředkovatel takový podnět přiměřeně posoudí a v případě zjištěné chyby zajistí odpovídající nápravu.

8.5 V otázkách podstatných pro uzavření realitního obchodu se klient může obrátit na konkrétního realitního makléře nebo jinou odpovědnou osobu, nikoliv výhradně na automatizovaný komunikační systém.

8.6 Tento dokument nijak neomezuje práva klienta vyplývající z právních předpisů, smluvních ujednání ani pravidel ochrany osobních údajů.

8.7 Dotazy, podněty a připomínky týkající se využívání umělé inteligence lze zasílat na kontaktní e-mail Realitního zprostředkovatele uvedený v záhlaví tohoto dokumentu.

IX. Závěrečná ustanovení

9.1 Tato AI Policy představuje veřejně dostupné vyjádření zásad Realitního zprostředkovatele při využívání umělé inteligence.

9.2 Realitní zprostředkovatel se zavazuje průběžně vyhodnocovat způsob používání AI a přiměřeně reagovat na technologický vývoj, změny právních předpisů a zjištěná rizika.

9.3 AI Policy může být průběžně aktualizována. Aktuální verze bude zveřejněna na internetových stránkách Realitního zprostředkovatele.

9.4 Tento dokument doplňuje ostatní veřejně dostupné informace o podmínkách poskytování realitních služeb a ochraně osobních údajů. Nenahrazuje smluvní dokumentaci ani informace poskytované podle příslušných právních předpisů.

9.5 Realitní zprostředkovatel uplatňuje při využívání umělé inteligence následující základní zásadu:

„Umělá inteligence může pomáhat. Odborné rozhodnutí, kontrola a odpovědnost zůstávají na člověku“.

Datum vydání: 15.10.2026

Účinnost od: 16.10.2026

Verze dokumentu: 1.0

Realitní zprostředkovatel: Finpos realitní kancelář s.r.o.

Správnost ověřil: Tomáš König, jednatel