

Zásady využívání umělé inteligence

při výkonu realitního zprostředkování (AI Policy)

Dobrovolný standard transparentního, bezpečného a odpovědného využívání AI

Tyto zásady popisují, jak Reality Kovář využívá nástroje umělé inteligence (dále jen „AI“) při poskytování realitních služeb. AI vnímáme jako podpůrný pracovní nástroj, který může zefektivnit některé činnosti a pomoci s přípravou obsahu, nikoli jako náhradu odbornosti, zkušeností, lidského úsudku nebo osobní odpovědnosti realitního zprostředkovatele.

Identifikace realitního zprostředkovatele

Reality Kovář

Ing. Michal KOVÁŘ

se sídlem Pelhřimov, Pod Floriánem č.p. 1393

IČO: 22449027

mobil: 735 858 586

e-mail: michal-pe@rako-reality.cz

ID datové schránky: bbq6huk

web: www.realitykovar.cz

1. Úvod a účel zásad

Umělá inteligence může být užitečná při přípravě realitní inzerce, marketingových materiálů, komunikace i administrativních podkladů. Její využívání však klade důraz na pravdivost informací, ochranu soukromí, bezpečnost a důvěru klientů. Tyto zásady proto stanovují pravidla, podle kterých AI při realitní činnosti používáme.

Jde o veřejně dostupný profesní standard. Jeho zveřejnění samo o sobě nenahrazuje konkrétní povinnosti vyplývající z právních předpisů, zejména z pravidel ochrany osobních údajů, ochrany spotřebitele a případných požadavků na transparentnost podle nařízení (EU) 2024/1689 (AI Act).

2. Princip lidské odpovědnosti

AI používáme jako podpůrný nástroj, nikoli jako samostatného rozhodovatele. Výstupy vytvořené nebo upravené s její pomocí kontrolujeme v rozsahu odpovídajícím jejich významu a riziku. Za obsah, který zveřejníme nebo předáme klientovi, odpovídá realitní zprostředkovatel.

- Důležité údaje o nemovitosti, zejména výměru, dispozici, cenu, technický a právní stav, dostupnost sítí a další podstatné skutečnosti, ověřujeme z odpovídajících podkladů.
- Výstup AI nepovažujeme sám o sobě za ověřený zdroj; může být chybný, neúplný nebo zavádějící.
- Podstatná rozhodnutí týkající se klienta nebo průběhu realitního obchodu činí člověk.
- Pokud máme pochybnosti o správnosti výstupu, upřednostníme vlastní odborné posouzení a ověření.

3. Oblasti, ve kterých může být AI využívána

AI můžeme podle okolností využívat zejména jako pomocný nástroj pro:

- návrhy a jazykové úpravy textů inzerátů, popisů nemovitostí a příspěvků na sociální sítě;
- přípravu návrhů e-mailů, zpráv, prezentací a dalších marketingových materiálů;
- překlady, shrnutí a organizaci veřejně dostupných informací;
- administrativní podporu a návrhy pracovních postupů;
- podporu při orientační analýze realitního trhu a veřejně dostupných cenových podkladů;
- technické úpravy fotografií a videí, například přiměřenou korekci světla, barev nebo perspektivy;
- tvorbu vizualizací, virtuálního stagingu a návrhů možného budoucího vzhledu či využití nemovitosti.

Tento výčet není úplný. Rozsah využití AI se může měnit podle potřeb realitní činnosti a vývoje technologií. Vždy však musí respektovat tyto zásady, skutečné okolnosti zakázky a použitelné právní předpisy.

4. Co AI nesmí dělat

AI nepoužíváme způsobem, který by mohl klienta uvést v omyl nebo nepřípustně zasáhnout do jeho práv. Zejména ji nepoužíváme k:

- vytváření nepravdivých nebo zavádějících informací o nemovitosti, její ceně, výměře, vlastnostech nebo právním či technickém stavu;
- zakrývání skutečných vad nemovitosti nebo úpravám prezentace, které vytvářejí nepravdivý dojem o jejím skutečném stavu;
- vydávání vizualizace či synteticky vytvořeného materiálu za autentickou fotografii nebo záznam skutečnosti, pokud by to mohlo uvést klienta v omyl;
- vydávání se za konkrétní osobu nebo vytváření klamavé komunikace bez odpovídajícího označení;
- automatizovanému rozhodování o podstatných právech, povinnostech nebo přístupu klienta ke službě bez odpovídajícího lidského posouzení, zejména pokud by takové rozhodování mohlo mít pro klienta významné důsledky;
- diskriminačnímu profilování nebo neoprávněnému zvýhodňování či znevýhodňování zájemců, kupujících, prodávajících, pronajímatelů či nájemců na základě chráněných osobních charakteristik nebo jiných neopodstatněných kritérií;
- nahrazování odborného právního, technického nebo ekonomického posouzení konkrétního případu.

AI může pomoci připravit návrh nebo shrnutí, ale samo o sobě nenahrazuje právní, technickou, daňovou ani jinou odbornou konzultaci, pokud je pro konkrétní situaci potřebná.

5. Fotografie, videa a vizualizace nemovitostí

Při prezentaci nemovitostí rozlišujeme běžné technické úpravy a změny, které mohou podstatně ovlivnit představu o skutečném stavu. Běžná korekce jasu, kontrastu, barevnosti, ostrosti nebo perspektivy může být provedena, pokud nemění podstatné vlastnosti zobrazované nemovitosti.

Generování nebo doplňování vybavení, změna dispozice, odstranění stavebních prvků, vad či okolních objektů a jiné zásahy, které mohou změnit význam fotografie, vyžadují zvláštní obezřetnost. Takové úpravy nesmí vytvářet klamavou představu o skutečném stavu.

Vizualizace, virtuální staging a návrhy budoucího řešení označujeme srozumitelným způsobem, například „Vizualizace“, „Ilustrační vizualizace“ nebo „Návrh možného řešení“, pokud by jinak mohly být zaměněny za autentický záznam skutečnosti. Označení volíme podle povahy obsahu a příslušných právních požadavků.

6. Ochrana osobních údajů a důvěrných informací

Při používání AI dbáme na ochranu osobních údajů, důvěrných informací a podkladů získaných od klientů. Do AI nástrojů nevkládáme osobní údaje, identifikační doklady, smlouvy, finanční dokumenty ani jiné důvěrné podklady, pokud k tomu nemáme odpovídající právní důvod, oprávnění a přiměřeně posouzené podmínky konkrétní služby.

Pokud lze účelu dosáhnout bez identifikačních údajů, upřednostňujeme anonymizaci nebo odstranění nepotřebných částí podkladů. Respektujeme také nastavení a podmínky používaných nástrojů. Tyto zásady samotné nepředstavují právní základ pro zpracování osobních údajů a nenahrazují samostatné informace o zpracování osobních údajů.

7. Bezpečnost komunikace

AI umožňuje vytvářet věrohodně působící texty, e-maily, fotografie, hlasové nahrávky i videa. Proto věnujeme zvýšenou pozornost ověřování neobvyklých nebo neočekávaných požadavků, zejména pokud se týkají plateb, změny bankovního účtu, smluv nebo nakládání s finančními prostředky.

- Důležité pokyny a změny platebních údajů ověřujeme nezávislým způsobem, například telefonicky na dříve známém nebo oficiálně zveřejněném čísle.
- Klientům doporučujeme ověřit neobvyklé požadavky, které se týkají peněz nebo uzavření smlouvy, jiným komunikačním kanálem.
- Pokud máme pochybnosti o pravosti komunikace, nepovažujeme samotný hlas, obrázek ani video za dostatečný důkaz totožnosti.

8. Transparentnost a označování obsahu vytvořeného pomocí AI

Pokud by povaha obsahu mohla u běžného klienta vyvolat mylný dojem, že jde o autentický záznam skutečnosti, zajistíme přiměřené a srozumitelné označení. To se může týkat zejména vizualizací, virtuálního stagingu, podstatně pozměněných fotografií či videí nebo automatizované komunikace s AI.

Rozlišujeme mezi právně vyžadovaným označením a dobrovolnou transparentností. Ne každý text připravený s pomocí AI a ne každá běžná technická úprava fotografie automaticky vyžaduje samostatné označení. Konkrétní postup posuzujeme podle povahy výstupu, jeho účelu, možného dopadu na klienta a použitelných právních předpisů, včetně čl. 50 nařízení (EU) 2024/1689 (AI Act), pokud se uplatní.

Pokud bude v budoucnu nasazen chatbot nebo jiný nástroj, který bude přímo komunikovat s klienty jménem realitního zprostředkovatele, klient bude informován, že komunikuje s AI, pokud to nebude z okolností zjevné nebo pokud právní předpisy nestanoví jinak.

Chatbot může sloužit zejména k zodpovídání obecných dotazů, poskytování základních informací a předání požadavku realitnímu zprostředkovateli. Nebude bez odpovídajícího lidského posouzení samostatně rozhodovat o výběru či odmítnutí zájemce, přidělení nemovitosti konkrétní osobě ani o jiných významných otázkách týkajících se klienta.

9. Naše závazky vůči klientům

Při využívání AI se zavazujeme postupovat čestně, transparentně a s odbornou péčí. Používání moderních technologií nesmí vést ke snížení kvality služby, oslabení ochrany klienta ani narušení důvěry.

- Usilujeme o to, aby informace předávané klientům byly pravdivé, aktuální, úplné a srozumitelné.
- Výstupy AI přiměřeně kontrolujeme a podle potřeby opravujeme.
- Respektujeme soukromí klientů a chráníme jejich osobní údaje a důvěrné podklady.
- AI využíváme jako podporu odborné činnosti, nikoli jako náhradu osobní odpovědnosti.
- Při pochybnostech upřednostňujeme pravdivost, bezpečnost a důvěru klienta před pohodlím nebo rychlostí automatizace.

10. Práva klienta a podněty

Klient se může obrátit na realitního zprostředkovatele s dotazem nebo připomínkou týkající se využívání AI, požádat o ověření důležité informace nebo upozornit na možnou nepřesnost či zavádějící prezentaci. Každý takový podnět posoudíme a v případě zjištěného pochybení přijmeme přiměřená nápravná opatření.

Kontaktní údaje pro tyto účely jsou uvedeny v části Identifikace realitního zprostředkovatele a na webu realitykovar.cz.

11. AI gramotnost a průběžné zlepšování

Při používání AI dbáme na to, abychom rozuměli jejím základním možnostem, omezením a rizikům. Pokud budou AI nástroje používat další spolupracující osoby, budou jim přiměřeně vysvětlena pravidla bezpečného, odpovědného a transparentního používání.

12. Závěrečná ustanovení

Tyto zásady představují dobrovolný standard transparentního a odpovědného využívání AI při poskytování realitních služeb. Mohou být průběžně aktualizovány podle vývoje technologií, právních předpisů a zkušeností z praxe. Aktuální verze bude zveřejněna na webových stránkách realitykovar.cz.

Před zveřejněním je nutné doplnit identifikační údaje a ověřit, že jednotlivé závazky odpovídají skutečným pracovním postupům realitního zprostředkovatele.

Datum účinnosti: 2. 8. 2026