

# ODPOWIEDZIALNE KORZYSTANIE Z NARZĘDZI SZTUCZNEJ INTELIGENCJI (AI) PRZY SKŁADANIU REKLAMACJI

## Praktyczne wskazówki dla Klientów PRA Group Polska

### Przykłady popularnych narzędzi AI:

ChatGPT, Google Gemini, Microsoft Copilot, Claude, Grok lub podobne.



AI może ułatwić przygotowanie reklamacji — pomóc uporządkować myśli, nadać pismu przejrzystą strukturę i podpowiedzieć sposób sformułowania zgłoszenia.

**Warto jednak pamiętać**, że narzędzia AI nie zastępują Twojej wiedzy o sprawie. Przed wysłaniem reklamacji sprawdź, czy opisane fakty, cytaty, daty, kwoty, numery dokumentów i załączniki są zgodne z rzeczywistością, a przepisy lub orzeczenia, na które się powołujesz istnieją i mają zastosowanie w Twojej sprawie.

**Dobrze przygotowana reklamacja to szybsza analiza sprawy i sprawniejsza komunikacja.**

### Na co uważać, gdy korzystasz z AI?

- powołanie się na nieprawdziwe lub niepełne informacje dotyczące sprawy
- przywoływanie dokumentów, wiadomości lub rozmów, które nie miały miejsca
- cytowanie fragmentów pism lub korespondencji, które nie występują w rzeczywistych dokumentach
- powoływanie się na nieaktualne lub nieistniejące przepisy prawa lub orzeczenia
- przedstawianie interpretacji prawnych jako jednoznacznych i obowiązujących w każdej sytuacji
- opisywanie ogólnych zagadnień prawnych bez wskazania ich związku z konkretną sprawą

### **Kluczowa zasada**

AI może pomóc w redakcji tekstu, ale nie zna Twojej sprawy tak jak Ty. Odpowiedzialność za treść reklamacji, prawdziwość informacji oraz dobór załączników pozostają po stronie osoby składającej zgłoszenie.

## **Jak przygotować reklamację, aby była czytelna i kompletna?**

- **Zacznij od jasnego opisu sprawy**

- Przedstaw problem własnymi słowami.
- Opisz, czego dotyczy reklamacja.
- Wskaż, czego oczekujesz w ramach jej rozpatrzenia.
- Nie ma potrzeby używania specjalistycznego lub prawniczego języka.

- **Skup się na tym, co rzeczywiście jest dla Ciebie istotne**

- Wybierz tylko te pytania, żądania i okoliczności, które mają realne znaczenie dla Twojej sprawy.
- Nie dodawaj wątków zaproponowanych przez AI, jeśli nie wynikają z Twojej sytuacji lub nie pomagają wyjaśnić reklamacji.
- Pamiętaj, że każde dodatkowe pytanie lub żądanie wymaga analizy i odpowiedzi, co może wydłużyć czas obsługi zgłoszenia.
- Im bardziej precyzyjnie wskażesz najważniejsze kwestie, tym łatwiej będzie skoncentrować się na sprawnym wyjaśnieniu tego, co jest dla Ciebie najważniejsze.

- **Dodaj dane, które pomagają zidentyfikować zgłoszenie**

W reklamacji warto wskazać:

- Daty istotnych zdarzeń.
- Numery spraw, pism lub umów.
- Kwoty, których dotyczy sprawa.
- Fragmenty korespondencji mające znaczenie dla reklamacji.
- Okoliczności, które Twoim zdaniem wymagają wyjaśnienia.

- **Dołącz dokumenty potwierdzające opisane okoliczności**

Aby ułatwić analizę sprawy, dołącz:

- Korespondencję dotyczącą sprawy.
- Potwierdzenia płatności lub inne dokumenty finansowe.
- Inne materiały potwierdzające opisane okoliczności.

- **Przed wysłaniem wykonaj krótką kontrolę jakości**

Przed wysłaniem reklamacji zweryfikuj:

- ☐ Poprawność danych osobowych.
- ☐ Daty, kwoty i numery dokumentów.
- ☐ Zgodność przytoczonych informacji z posiadaną dokumentacją.
- ☐ Poprawność ewentualnie wskazanych przepisów prawa (jeśli się na nie powołujesz).

### **Dlaczego to ważne?**

Precyzyjny opis sprawy i kompletne informacje pomagają szybciej przeanalizować reklamację. Jeśli zgłoszenie zawiera nieścisłości lub brakuje w nim istotnych danych, możemy poprosić o jego uzupełnienie, co wydłuży czas rozwiązania Twojej sprawy.

### **Chroń swoje dane osobowe**

Przygotowując reklamację z pomocą AI, zwróć szczególną uwagę na to, jakie informacje wpisujesz do narzędzia korzystającego ze sztucznej inteligencji. Nie każde dane są potrzebne do stworzenia roboczej wersji pisma.



### **Nie przekazuj AI danych, które powinny pozostać prywatne**

- nie wpisuj do ogólnodostępnych narzędzi AI danych, które nie są konieczne,
- nie wprowadzaj do ogólnodostępnych narzędzi AI pełnych danych osobowych, takich jak numer PESEL, numer dowodu osobistego, numer rachunku bankowego czy dane logowania. Niektórzy dostawcy narzędzi AI mogą wykorzystywać wprowadzane informacje do rozwijania i doskonalenia swoich modeli AI
- nie przekazuj do narzędzi AI danych dotyczących innych osób bez ich wiedzy i zgody,
- unikaj udostępniania pełnej treści dokumentów zawierających szczegółowe dane osobowe lub finansowe,
- przed wykorzystaniem treści wygenerowanej przez AI sprawdź, czy nie zawiera ona nieprawidłowych lub nadmiarowych danych osobowych,



## Prosty sposób na bezpieczniejsze korzystanie z AI

- zastępuj dane osobowe oznaczeniami, np. „[imię]”, „[nazwisko]”, „[numer umowy]”,
- opisuj sytuację w sposób ogólny, bez podawania pełnych danych identyfikacyjnych,
- uzupełnij dane niezbędne do identyfikacji sprawy dopiero w formularzu reklamacyjnym lub korespondencji kierowanej bezpośrednio do PRA Group Polska.

## Wybór należy do Ciebie

PRA Group Polska nie wymaga specjalistycznego lub prawnego języka przy składaniu reklamacji. Możesz przygotować zgłoszenie samodzielnie, z pomocą zaufanej osoby albo z wykorzystaniem narzędzia AI — ważne, aby końcowa treść była zgodna z faktami i zweryfikowana przed wysłaniem.

**Uwaga:** zanim wpiszesz informacje do narzędzia AI, sprawdź zasady przetwarzania danych stosowane przez jego dostawcę. Unikaj przekazywania danych, które mogą naruszać prywatność Twoją lub innych osób.

## PRA Group Polska

Materiał informacyjny przygotowany dla Klientów PRA Group Polska w celu wsparcia odpowiedzialnego i bezpiecznego korzystania z narzędzi sztucznej inteligencji przy składaniu reklamacji bądź innych zapytań kierowanych za pośrednictwem korespondencji.

