

Warunki przyznawania znaku No AI Declaration™ – Kategoria nr 2: Komunikacja z klientem

Wersja 1.1 | obowiązuje od: 16.07.2025

1. Wprowadzenie ogólne

No AI Declaration™ to publiczne oświadczenie osoby lub firmy, że w określonym obszarze działalności **nie korzysta z narzędzi sztucznej inteligencji (AI)**.

Deklaracja ma charakter publiczny, jawny i jest wpisywana do rejestru No AI Movement™. Każda przyznana deklaracja otrzymuje unikalny numer identyfikacyjny i jest kotwiczona kryptograficznie (hash) w wybranej sieci blockchain, co umożliwia niezależne potwierdzenie integralności i daty nadania (szczegóły w specyfikacji technicznej No AI Movement™).

Kategoria „Komunikacja z klientem” obejmuje wszelkie formy bezpośredniego kontaktu z klientami w ramach działalności handlowej, usługowej, informacyjnej lub doradczej. Dotyczy to m.in. obsługi klienta (B2C i B2B), działów sprzedaży, infolinii, punktów kontaktowych, czatów, komunikatorów, social media, formularzy kontaktowych, e-maili oraz call center.

2. Definicje

• Sztuczna inteligencja (AI)

Rozwiązania wykorzystujące uczenie maszynowe lub modele generatywne (w tym LLM, ASR, TTS, NLU/NLP), zdolne do automatycznego tworzenia, przekształcania lub analizy treści.

• System deterministyczny

Oprogramowanie działające wyłącznie na podstawie reguł i logiki warunkowej, niewykorzystujące uczenia maszynowego ani modeli generatywnych.

- **Komunikacja z klientem**

Wszelki bezpośredni kontakt z klientami (B2C, B2B) prowadzony w kanałach takich jak: telefon, e-mail, czat/komunikatory, formularze, social media, infolinia, call center, spotkania online/offline.

- **Kontakt z człowiekiem**

Rozmowa prowadzona przez pracownika, współpracownika lub właściciela firmy, bez udziału AI w tworzeniu, przekształcaniu lub analizie treści komunikacji.

3. Zasady ogólne dla kategorii „Komunikacja z klientem”

Prawo do używania znaku No AI Declaration™ może być przyznane wyłącznie podmiotom, które:

- prowadzą bezpośrednią komunikację z klientem wyłącznie za pośrednictwem ludzi (pracowników, współpracowników lub właściciela firmy),
- nie korzystają z chatbotów, voicebotów, wirtualnych asystentów ani systemów automatycznej obsługi klienta opartych na AI,
- zapewniają, że klient ma pewność kontaktu z realnym człowiekiem – bez imitacji lub wsparcia AI.

Deklarujący zobowiązuje się, że:

- rozumie, czym jest wykorzystanie AI w kontekście komunikacji z klientem,
- nie stosuje żadnych generatywnych narzędzi AI do prowadzenia, analizowania ani wspierania rozmów,
- zapoznał się z niniejszym dokumentem i akceptuje jego warunki,
- ponosi pełną odpowiedzialność za zgodność deklaracji ze stanem faktycznym.

Dopuszczalne są narzędzia wspierające organizację pracy (np. klasyczne systemy CRM, kolejkovanie zgłoszeń), o ile nie generują treści komunikatów i nie podejmują decyzji na podstawie AI.

4. Typowe zastosowania AI w komunikacji z klientem (niedozwolone)

No AI Declaration™ wyklucza stosowanie m.in.:

- chatbotów tekstowych i głosowych opartych na AI (np. ChatGPT, Claude, Gemini, Dialogflow, Intercom AI),
- voicebotów z rozpoznawaniem mowy AI (np. Twilio Autopilot, Amazon Lex),
- autoresponderów e-mail opartych na modelach językowych,
- rekomendacyjnych systemów AI sugerujących odpowiedzi w czasie rzeczywistym (np. Gmail Smart Reply, Salesforce Einstein),
- analizy emocji, intencji, sentymentu w rozmowach z klientami przez AI,
- klonowania głosu lub używania generatywnych syntezytorów mowy (np. ElevenLabs, Play.ht),
- tworzenia automatycznych transkrypcji rozmów i ich analizy przez AI,
- korzystania z AI w systemach omnichannel (np. Zendesk AI, HubSpot AI, Genesys AI),
- personalizacji treści wiadomości na podstawie analizy danych klienta przez AI.

Klauzula: powyższa lista ma charakter przykładowy i nie stanowi katalogu zamkniętego. Zakaz dotyczy wszelkich rozwiązań AI pełniących tożsame funkcje, niezależnie od nazwy handlowej.

5. Dopuszczalne zastosowania AI – obowiązujące we wszystkich kategoriach

AI może być używane w obszarach, które **nie mają wpływu na treść, formę ani wykonanie dzieła objętego deklaracją.**

Dopuszczalne zastosowania obejmują:

- edukację i samokształcenie (np. nauka teorii, historii, technik i koncepcji związanych z daną dziedziną twórczości i działalności),
- wyszukiwanie informacji i inspiracji (np. pozyskiwanie danych źródłowych, materiałów pomocniczych, przykładów, porównań, trendów),

- wsparcie organizacyjne i techniczne (np. planowanie pracy, zarządzanie plikami, o ile nie wpływa to na treść dzieła/usługi),
- wsparcie systemowe i technologiczne (np. obsługa interfejsów użytkownika, wykrywanie błędów, tłumaczenie aplikacji, techniczna pomoc AI w obsłudze środowiska pracy).

6. Dopuszczalne zastosowania AI – Kategoria: Komunikacja z klientem

AI może być wykorzystywana wyłącznie w działaniach o charakterze techniczno-organizacyjnym, które nie ingerują w analizę, interpretację, profilowanie lub

AI może być wykorzystywana wyłącznie w działaniach o charakterze techniczno-organizacyjnym, które nie wpływają na treść, formę, ton ani strukturę komunikacji. W szczególności dopuszcza się:

- organizację zadań i kalendarzy (np. przypomnienia, statusy),
- automatyczne nadawanie numerów zgłoszeń lub tagów technicznych,
- generowanie zbiorczych raportów statystycznych – bez analizy treści wiadomości,
- korzystanie z narzędzi, w tym również opartych na AI, wyłącznie w celu sprawdzania poprawności językowej (ortografia, interpunkcja, podstawowa gramatyka) - niedozwolone jest wykorzystywanie AI do zmiany treści, stylu, tonu lub sensu wypowiedzi kierowanej do klienta.

7. Uwagi końcowe

W każdej sytuacji obowiązuje zasada:

AI nie może być użyte do tworzenia, przekształcania, analizowania, sugerowania ani personalizowania jakiegokolwiek treści w bezpośredniej komunikacji z klientem.

Dopuszczalne działania mają wyłącznie charakter organizacyjny lub administracyjny i nie wpływają na treść kontaktu z klientem.

Ewentualna kontrola pisowni może być wykonywana przez człowieka lub narzędzia, w tym również oparte na AI, o ile nie ingerują w treść, styl ani sens wypowiedzi.

8. Warunki przyznania prawa do posługiwania się znakiem No AI

Declaration™

Aby uzyskać prawo do posługiwania się znakiem No AI Declaration™ w kategorii „Komunikacja z klientem”, należy spełnić następujące warunki:

- cała komunikacja z klientem (wideo, audio, pisemna) prowadzona jest wyłącznie przez ludzi,
- żaden komunikat skierowany do klienta nie został wygenerowany ani wsparty przez system AI,
- automatyczne odpowiedzi mają wyłącznie charakter organizacyjny i są generowane deterministycznie (bez AI),
- nie są stosowane systemy rozpoznawania mowy lub języka naturalnego oparte na AI,
- deklarujący potrafi opisać sposób organizacji komunikacji i potwierdzić jej autentyczność,
- nie wolno używać znaku No AI Declaration™ w kontekście działań zawierających elementy AI w komunikacji.

No AI Movement™ może określić okres ważności deklaracji oraz procedurę jej odnowienia, w tym wymogi aktualizacji oświadczeń i ewentualne opłaty administracyjne.

9. Procedura uzyskania prawa do posługiwania się znakiem No AI

Declaration™

- zapoznanie się z niniejszym dokumentem,
- wypełnienie formularza online,
- złożenie oświadczenia o zgodności z warunkami,
- otrzymanie numeru deklaracji i dokumentu PDF,
- wpis do rejestru publicznego deklaracji No AI Movement™.

10. Zasady użycia znaku No AI Declaration™

- Znak stosuje się w oryginalnej formie, z zachowaniem pola ochronnego; nie łączy się go z innymi znakami w jeden znak złożony.
- Znak w wersji cyfrowej powinien odsyłać do wpisu w publicznym rejestrze deklaracji.
- Zabronione jest sugerowanie, że No AI Declaration™ jest certyfikatem urzędowym lub państwowym.

11. Kontrola i odpowiedzialność

Deklaracje mogą być weryfikowane losowo lub w przypadku:

- zgłoszenia podejrzenia nadużycia,
- publicznego naruszenia zasad,
- zmian w sposobie prowadzenia działalności objętej daną kategorią.

W przypadku stwierdzenia naruszenia:

- w drobnych przypadkach No AI Movement™ może zastosować upomnienie i termin naprawczy (7–14 dni),
- w przypadku naruszenia istotnego lub powtarzającego się deklaracja może zostać zawieszona lub cofnięta ze skutkiem natychmiastowym,
- deklarującemu przysługuje odwołanie w terminie 14 dni; odwołanie rozpatruje zespół weryfikacyjny No AI Movement™.

Deklarujący zobowiązuje się do informowania organizatora o wszelkich istotnych zmianach oraz do współpracy podczas ewentualnej kontroli.

No AI Declaration™

Dokument opracowany w ramach systemu No AI Movement™.

*Wszelkie prawa zastrzeżone. Kopiowanie, przetwarzanie lub publiczne rozpowszechnianie treści
bez zgody autora jest zabronione.*

Nazwa i znak No AI Declaration™ są chronione jako oznaczenia marki.

No AI Movement™

All rights reserved

 +48 500 771 485

 office@noaimovement.com

www.noaimovement.com

www.noaideclaration.com

www.noaicertification.com