

Mentions légales sur la protection des données et conditions d'utilisation

Solutions chatbot et voicebot de PostFinance

Mentions légales sur la protection des données

Les solutions chatbot et voicebot de PostFinance utilisent des modèles de langage basés sur l'IA. L'abréviation IA signifie «intelligence artificielle» et désigne les technologies conçues pour comprendre des saisies de texte ou des contenus prononcés à haute voix et pour y réagir. L'objectif est d'identifier votre demande et d'apporter des réponses ou un soutien adaptés à votre besoin.

Nos modèles de langage utilisent des informations provenant des pages web publiques de PostFinance. Lorsque vous vous connectez à e-finance ou à la PostFinance App, des informations pertinentes émanant de votre compte e-finance ou de la PostFinance App peuvent aussi être utilisées.

Des saisies et des résultats, y compris des données personnelles telles que le nom ou l'adresse e-mail que vous communiquez lorsque vous utilisez des fonctions en libre-service sur le chatbot ou le voicebot sont traités pour fournir la prestation et exécuter les services consultés. Vos données ne sont pas utilisées comme données d'entraînement pour l'élaboration ou le développement des modèles d'IA.

Les systèmes et modèles utilisés sont exploités sur des serveurs de prestataires informatiques de PostFinance en Suisse.

Veillez noter que chatbot et voicebot sont des systèmes automatisés. Nous surveillons la performance des systèmes en contrôlant les réponses, afin d'améliorer constamment la qualité et la fiabilité.

Nous veillons à toujours maintenir à jour les présentes mentions légales. Veuillez consulter régulièrement cette page pour connaître les pratiques actuelles en matière de protection des données.

D'autres détails relatifs aux principes et modalités du traitement de données découlent de la déclaration de protection des données pour les sites web et de la déclaration générale de protection des données pour la clientèle disponibles à l'adresse www.postfinance.ch/fr/detail/protection-des-donnees.html.

Conditions d'utilisation

Champ d'application

Les présentes conditions d'utilisation chatbot (ci-après les conditions d'utilisation) régissent les relations d'affaires entre la clientèle et PostFinance (PostFinance SA, Mingerstrasse 20, 3030 Berne, Suisse; ci-après PostFinance) en lien avec l'assistance proposée à la clientèle par le chatbot sur le site web www.postfinance.ch, sur e-finance et sur la PostFinance App.

Description de la prestation

Grâce au chatbot, la clientèle peut, tous les jours et 24 heures sur 24, poser des questions sur des produits et services sur le site web de PostFinance, sur e-finance ou sur la PostFinance App. Les réponses du chatbot sont données par une solution d'intelligence artificielle.

Bien que la finalité du chatbot soit de faire des déclarations correctes et actuelles, PostFinance ne peut pas garantir l'exactitude, l'exhaustivité ou l'actualité des réponses. Le chatbot peut uniquement donner des renseignements d'ordre général et il ne saurait remplacer le conseil à la clientèle.

Avec le chatbot, la clientèle qui a donné son consentement peut être mise en relation avec une collaboratrice ou un collaborateur du Customer Center de PostFinance ou y poursuivre la conversation sous forme de messages. La collaboratrice ou le collaborateur a accès à l'historique de la conversation et peut poursuivre la discussion ou répondre sous délai de quelques jours ouvrés.

Toute intervention ayant pour effet de modifier le chatbot, de le détourner de sa fonction, de l'endommager ou de le sursolliciter est interdite.

Disponibilité et interruptions

PostFinance s'efforce d'assurer une disponibilité maximale et continue de la prestation et de ses fonctions. Elle n'est toutefois pas en mesure de garantir un service ininterrompu.

Assistance et point de contact

L'assistance relative aux prestations est assurée par le Customer Center de PostFinance, qui est également le point de contact pour toutes les questions. Le Customer Center est joignable du lundi au vendredi de 8 heures à 20 heures et le samedi de 8 heures à 17 heures au 058 448 14 14 (clientèle privée) ou au 058 448 14 24 (clientèle commerciale).

Responsabilité

PostFinance n'assume aucune responsabilité, dans les limites autorisées par la loi, en particulier en ce qui concerne les dommages directs et indirects, les dommages consécutifs et le manque à gagner, qui sont donc expressément exclus.

PostFinance ne garantit pas la précision, l'exactitude, l'actualité, la fiabilité et l'exhaustivité des contenus et/ou de la prestation. Elle décline toute responsabilité quant aux préjudices matériels ou immatériels susceptibles de découler de l'accès à la prestation ou de son utilisation.

Par ailleurs, PostFinance décline toute responsabilité en cas de dommage résultant d'une utilisation contraire à la loi ou au contrat de ses prestations, d'un cas de force majeure ou de perturbations d'ordre technique qui surviennent notamment en raison d'une absence de connexion Internet, d'interventions illicites dans les installations et réseaux de télécommunication, d'une surcharge du réseau ou d'interruptions.

Modification des conditions d'utilisation

PostFinance se réserve le droit de modifier à tout moment les conditions d'utilisation et de modifier ou mettre un terme à la prestation. Les modifications sont communiquées au préalable et d'une manière appropriée.

Droit applicable et for

Les présentes conditions et toutes les questions, toutes les prétentions ou tous les litiges pouvant naître des présentes conditions ou en lien avec celles-ci sont soumis au droit suisse, à l'exclusion de toute règle de conflits de lois.