

Informativa sulla protezione dei dati

Le soluzioni chatbot e voicebot di PostFinance sfruttano modelli linguistici assistiti dall'IA. L'acronimo IA significa «intelligenza artificiale» e indica le tecnologie concepite per comprendere testi immessi o contenuti orali e reagire di conseguenza. L'obiettivo è riconoscere le vostre richieste e fornirvi risposte o assistenza adeguate.

I nostri modelli linguistici utilizzano le informazioni delle pagine web pubbliche di PostFinance. Se avete effettuato il login a e-finance o all'app di PostFinance, possono essere utilizzate anche le informazioni rilevanti ricavate dal vostro account e-finance o dall'app di PostFinance.

Gli input e gli output, compresi i dati personali come nome o indirizzo e-mail, da voi comunicati tramite il chatbot o voicebot durante l'utilizzo delle funzioni self-service, sono trattati al fine di rendere disponibile l'assistenza ed erogare i servizi richiesti. I vostri dati non sono utilizzati come dati di addestramento per sviluppare o perfezionare modelli di IA.

I sistemi e i modelli in uso sono gestiti su server di operatori informatici di PostFinance in Svizzera.

Vi facciamo notare che chatbot e voicebot sono sistemi automatizzati di cui monitoriamo le prestazioni attraverso una verifica delle risposte, al fine di migliorare costantemente qualità e affidabilità.

Questa informativa viene via via aggiornata. Vi invitiamo a consultare regolarmente questa pagina per conoscere le prassi di protezione dei dati aggiornate.

Ulteriori dettagli relativi ai principi e alle modalità del trattamento dei dati sono consultabili nella dichiarazione sulla protezione dei dati per i siti web e nella dichiarazione generale di protezione dei dati per la clientela all'indirizzo www.postfinance.ch/it/dettaglio/protezione-dei-dati.html.

Condizioni di utilizzo

Campo d'applicazione

Le presenti condizioni di utilizzo del chatbot (di seguito denominate condizioni di utilizzo) disciplinano le relazioni d'affari tra la clientela e PostFinance (PostFinance SA, Mingerstrasse 20, 3030 Berna, Svizzera; di seguito denominata PostFinance) in relazione all'assistenza fornita alla clientela attraverso il chatbot disponibile sul sito web www.postfinance.ch, in e-finance e nell'app di PostFinance.

Descrizione della prestazione

Il chatbot consente alla clientela di porre domande relative a prodotti e prestazioni sul sito web di PostFinance, in e-finance e nell'app di PostFinance ogni giorno, 24 ore su 24. Le risposte del chatbot sono risposte fornite da un'intelligenza artificiale.

Benché il chatbot abbia lo scopo di fornire risposte aggiornate e prive di errori, PostFinance non può garantire che queste ultime siano corrette, complete e aggiornate. Il chatbot è in grado di fornire soltanto informazioni di carattere generale e non sostituisce la consulenza clienti.

Previo consenso, il chatbot offre alla clientela l'opportunità di mettersi in contatto con un addetto o un'addetta del Customer Center di PostFinance o di inviare a quest'ultimo la conversazione sotto forma di messaggio. L'addetto o l'addetta ha accesso alla chat svolta fino a quel momento e può proseguire opportunamente la conversazione oppure rispondere entro un paio di giorni di lavoro.

È vietato intervenire sul chatbot in maniera tale da modificarlo, utilizzarlo per altro scopo, danneggiarlo o sovraccaricarlo.

Disponibilità e interruzioni

PostFinance si impegna a garantire che la disponibilità della prestazione e delle sue funzioni sia la più alta e costante possibile. Tuttavia, non garantisce in alcun modo l'assenza di interruzioni del servizio.

Supporto e ufficio di contatto

Il supporto relativo alle prestazioni è garantito dal Customer Center di PostFinance che funge anche da ufficio di contatto per qualsiasi richiesta. Il Customer Center è raggiungibile dal lunedì al venerdì, dalle ore 8 alle ore 20 e il sabato dalle ore 8 alle ore 17 chiamando il numero di telefono 058 448 14 14 (clientela privata) oppure 058 448 14 24 (clientela commerciale).

Responsabilità

Nei limiti consentiti dalla legge, si esclude la responsabilità di PostFinance. Sono pertanto esplicitamente esclusi danni diretti e indiretti, danni conseguenti e mancato guadagno.

PostFinance non si assume alcuna responsabilità in merito all'esattezza e alla correttezza dei contenuti, né all'attualità, all'affidabilità e alla completezza dei contenuti stessi e/o della prestazione. PostFinance esclude inoltre qualsiasi responsabilità per danni materiali o immateriali risultanti dall'accesso alla prestazione o dal suo utilizzo.

PostFinance non risponde altresì di danni dovuti all'utilizzo non conforme alle disposizioni giuridiche o contrattuali delle sue prestazioni né di danni dovuti a guasti di natura tecnica o a cause di forza maggiore che si verificano in particolare per la mancanza di collegamento a internet, per interventi illeciti sui dispositivi e sulle reti di telecomunicazione, per sovraccarico della rete o per interruzioni.

Modifica delle condizioni di utilizzo

PostFinance può modificare in qualsiasi momento le condizioni di utilizzo e/o modificare o sospendere la prestazione. Le modifiche vengono comunicate preventivamente in modo adeguato.

Diritto applicabile e foro competente

La presente disposizione, e tutte le domande, istanze o controversie che possono direttamente o indirettamente derivarne sono assoggettate esclusivamente al diritto svizzero a esclusione di tutte le norme di conflitto.