Informativa sulla protezione dei dati e condizioni di utilizzo Soluzioni chatbot e voicebot di PostFinance

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 nonché per eseguire la Sua richiesta cliente.

I nostri modelli linguistici utilizzano le informazioni delle pagine web pubbliche di PostFinance. Se avete effettuato il login o vi siete autenticati telefonicamente, 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.

In linea di principio, l'elaborazione dei dati avviene in Svizzera. Per singoli componenti tecnici, come la sintesi vocale del voicebot, l'elaborazione può avvenire all'interno dell'UE.

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.

Per ulteriori informazioni sul trattamento dei vostri dati personali e sui vostri diritti, vi invitiamo a consultare la nostra dichiarazione sulla protezione dei dati per i siti web e la nostra dichiarazione generale sulla protezione dei dati per la clientela all'indirizzo Protezione dei dati | PostFinance.

Condizioni di utilizzo

Campo d'applicazione
Le presenti condizioni di utilizzo del chatbot e voicebot (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 postfinance.ch, in e-finance e nell'app di PostFinance.

Descrizione della prestazione
Le soluzioni di chatbot e voicebot offrono alla clientela la possibilità di porre, in qualsiasi momento e 24 ore su 24, domande relative ai prodotti e ai servizi sul sito web di PostFinance o per telefono nonché per eseguire autonomamente determinate richieste cliente standardizzate. Le risposte del chatbot è voicebot sono risposte generate dall'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 aggior-nate. Il chatbot e voicebot è in grado di fornire soltanto informazioni di carattere generale e non sostituisce una consulenza.

Previo consenso, il chatbot e voicebot offrono 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. La collaboratrice o il collaboratore ha accesso all'attuale cronologia della chat o della conversazione e può proseguire di conseguenza l'interazione con la o il cliente.

È vietato intervenire sul chatbot e voicebot 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

Il foro esclusivo è stabilito a Berna (Svizzera).

Versione: agosto 2026

460.438 it (pf.ch/dok.pf) 08.2026