



INFORMAZIONI

Trattamento dei dati personali: Chatbot AI



Titolare del trattamento dei dati

Il titolare del trattamento è **Banca Cesare Ponti S.p.A.**, che si occupa di definire le modalità e le finalità con le quali **trattare i dati per consentire di utilizzare il servizio.**

DATI DI CONTATTO:

Banca Cesare Ponti S.p.A., Piazza del Duomo 19, 20121 Milano

- Posta: **Banca Cesare Ponti S.p.A., Piazza del Duomo 19, 20121 Milano;**
- E-mail: presidioprivacy@bancaponti.it



Responsabile della protezione dati (DPO)

In caso di domande su come trattiamo i dati personali o per esercitare i propri diritti in materia di privacy, è possibile contattare il nostro responsabile della protezione dati (DPO) ai seguenti recapiti:

- Via posta: **BPER Banca S.p.A. – Ufficio Group Data Protection - via Emilia Est 421 – 41122 Modena;**
- Via e-mail: dpo.gruppobper@bper.it.



Quali dati raccoglie la banca e da chi vengono forniti?

Le informazioni usate dal chatbot ci vengono fornite unicamente dai clienti durante la conversazione.

In base alla richiesta, potremmo trattare:

- dati identificativi e anagrafici, come nome e cognome;
- dati di contatto, come e-mail e numero di telefono;
- informazioni contenute nelle richieste e nei messaggi che invii al chatbot;
- informazioni relative alla tua situazione finanziaria.

QUALI INFORMAZIONI NON INSERIRE IN CHAT

Si raccomanda di non comunicare o inserire in chat dati particolari su di sé o altre persone, come ad esempio informazioni sullo stato di salute, orientamento politico, sessuale o altri dati sensibili.

Si richiede di inserire solo le informazioni necessarie per consentirci di gestire la richiesta di assistenza.



Perché trattiamo i dati

I dati personali sono trattati esclusivamente per gestire le richieste di assistenza.



Base giuridica

Il trattamento è necessario per fornire il servizio richiesto e/o per attività precontrattuali svolte su richiesta.



Per quanto tempo verranno conservati i dati

Conserviamo i dati dei clienti per il tempo necessario a gestire le richieste e per un massimo di 10 anni dalla registrazione delle chat, in conformità agli obblighi di legge.



Natura e logica del trattamento

Fornire dati personali tramite il chatbot è facoltativo. Se si sceglie di non condividere i dati attraverso questo canale, si potrà comunque ricevere assistenza tramite gli altri canali messi a disposizione dalla Banca (Filiale Online o fisica).

Il chatbot è un assistente virtuale automatico progettato per fornire risposte immediate. Il sistema è addestrato su un insieme di casistiche specifiche e argomenti su cui viene richiesta assistenza, non su dati personali degli utenti. Quando viene inviata una domanda, il sistema ne analizza il contenuto e associa la richiesta alla casistica più simile. In questo modo, il chatbot seleziona e fornisce la risposta più pertinente, garantendo un supporto rapido, efficace e continuativo. Se non viene individuata una corrispondenza sufficientemente precisa tra la richiesta e gli argomenti disponibili, si potrà proseguire la conversazione con un operatore.



Intervento umano e i tuoi diritti

Durante l'interazione col chatbot, è possibile richiedere in qualsiasi momento l'intervento di un Consulente Online per proseguire con un operatore.

È inoltre possibile esercitare i propri diritti in ogni momento scrivendo al Titolare del trattamento dei dati ai recapiti indicati. È previsto il diritto ad esempio, di richiedere l'accesso ai dati, la loro rettifica e/o integrazione, la cancellazione, l'opposizione al trattamento, la portabilità dei dati e di presentare reclamo all'Autorità Garante.

Licenza Icone

"Icone per la protezione dei dati personali" create da Maastricht European Centre on Privacy and Cybersecurity – ECPC CC BY 4.0.