

TERMENI SI CONDITII PRIVIND UTILIZAREA CHATBOTULUI

EXIM BANCA ROMANEASCA

Chatbotul Exim Banca Romaneasca („Chatbotul”) este un canal de comunicare bazat pe tehnologie de inteligenta artificiala dedicat persoanelor fizice si juridice (PFA si microintreprinderi), utilizatori ai website-ului www.eximbank.ro („Utilizatori”), destinat furnizarii de informatii generale despre produsele si serviciile Exim Banca Romaneasca S.A. („Banca”).

Prin utilizarea Chatbotului, Utilizatorii sunt de acord cu termenii si conditiile de mai jos.

Ce este Chatbotul?

- Chatbotul este disponibil 24/7 iar scopul acestuia este strict informativ, pentru a facilita navigarea si intelegerea produselor oferite de Banca.
- Chatbotul poate oferi raspunsuri eronate sau incomplete.
- Raspunsurile oferite de Chatbot nu inlocuiesc discutiile cu specialistii Bancii si nu reprezinta consultanta financiara, juridica, recomandari personalizate sau oferte din partea Bancii.
- Utilizarea unui limbaj necorespunzator, ofensator sau injurios poate duce la intreruperea imediata a interactiunii cu Chatbotul.
- Banca isi rezerva dreptul de a actualiza, modifica sau intrerupe temporar functionarea Chatbotului, fara notificare prealabila catre Utilizatori.
- Utilizatorii se pot adresa Bancii prin intermediul consilierilor din sucursalele bancare sau prin Call Center, utilizand datele de contact mentionate pe site-ul www.eximbank.ro in sectiunea Contact.

Limitarile informatiilor oferite de Chatbot

- Raspunsurile generate de Chatbot nu reprezinta informatii oficiale din partea Bancii. Informatiile oficiale se vor comunica prin intermediul: documentatiei contractuale in vigoare, listei de tarife si comisioane, regulamentarilor si procedurilor interne sau consultantei personalizate oferite in cadrul sucursalelor Bancii. In cazul unor neconcordanțe, prevaleaza informatiile oficiale.

Date cu Caracter Personal. Informatii confidentiale

- **Chatbotul NU foloseste date cu caracter personal sau, dupa caz, informatii confidentiale, pentru formularea raspunsurilor sau in alte scopuri.** In cazul intrebarilor adresate verbal de Utilizator, vocea este transformata in text iar inputul vocal nu este inregistrat.

- **Datele cu caracter personal sau, după caz, informațiile confidențiale NU trebuie introduse în Chatbot.** Utilizatorul este singurul responsabil dacă, cu intenție sau din neglijență, introduce astfel de date și informații în Chatbot.
- Când Utilizatorul introduce date cu caracter personal sau informații confidențiale, Banca nu le utilizează și/sau nu le dezvăluie terților și aplică măsuri de anonimizare a acestora înainte de stocarea conversațiilor.
- **Chatbotul este configurat să NU prelucreză date cu caracter personal (e.g. colectare, utilizare, dezvaluire, stocare etc.).** Banca nu transferă către Chatbot date cu caracter personal sau, după caz, informații confidențiale existente în sistemele sale și/sau în alte baze de date.
- **Chatbotul nu are acces la date și informații privind Utilizatorii** (e.g. produse, tranzacții, date de identificare, date de contact etc.), **nu poate implementa instrucțiuni și nu poate recepționa și soluționa reclamații/sesizări.**
- **Totodată, Chatbotul nu poate recepționa și soluționa cereri privind unul sau mai multe din drepturile prevăzute de Regulamentul nr. 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind liberă circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (“GDPR”).** Pentru exercitarea drepturilor prevăzute de GDPR, trebuie urmați pașii din nota de informare primită din partea Bancii, postată și pe site-ul www.eximbank.ro în secțiunea “Protecția datelor”.
- **Din perspectiva Chatbotului, interacțiunile cu Utilizatorul sunt anonime.**

Actualizarea Termenilor și Condițiilor privind utilizarea Chatbotului

Banca poate modifica sau actualiza în orice moment Termenii și Condițiile privind utilizarea Chatbotului fără notificare prealabilă. Versiunea actualizată va fi disponibilă pe website-ului www.eximbank.ro în secțiunea Documente utile. Continuarea utilizării Chatbotului după publicarea acestor modificări reprezintă acordul Utilizatorului cu privire la noile prevederi.