Santander Consumer Bank S.p.A. Direzione Generale Corso Massimo D'Azeglio 33/E - 10126 TORINO Codice Fiscale/R.I. di Torino 05634190010 - società partecipante al Gruppo IVA Santander Consumer Bank – P. IVA 12357110019 - Codice ABI 03191 Capitale Sociale € 573.000.000 i.v. Iscritta all'Albo delle Banche Iscritta all'Albo dei Gruppi Bancari - Capogruppo di Gruppo Bancario soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Open Bank S.A. Madrid - Spagna - www.santanderconsumer.it Iscritta al Registro intermediari assicurativi presso l'ISVAP al n. D000200005.
.

INFORMATIVA SUI CHATBOT

La presente informativa ha lo scopo di illustrare le tipologie e le modalità di utilizzo dei chatbot, nonché fornire indicazioni relative alla tipologia dei dati raccolti.

Cosa sono i chatbot?

Con il termine ChatBot si fa riferimento a quei software progettati per simulare una conversazione con un essere umano

Esistono diversi tipi di chatbot a seconda della finalità di utilizzo:

1. Chatbot che consentono ai clienti di navigare, selezionare ed acquistare dei prodotti senza abbandonare l'interfaccia di messaggistica istantanea;
2. Chatbot che rispondono in qualsiasi momento ai quesiti dei consumatori;
3. Chatbot che forniscono notizie tempestive su argomenti selezionati dagli utenti stessi.

Chatbot utilizzati da questo sito

Santander Consumer Bank utilizza sul proprio sito web la tecnologia del chatbot. Le principali funzioni del chatbot (cd "*assistente virtuale*") sono:

- *Customer care pre-sale*: l'assistente virtuale fornisce informazioni su prodotti e servizi della banca;
- *Customer care post-sale*: l'assistente virtuale supporta l'utente sulla risoluzione di eventuali problemi riguardanti i prodotti e i servizi della banca;
- *Product recommendations*: l'assistente virtuale aiuta l'utente a identificare il prodotto più in linea con i propri bisogni.

L'utilizzo del chatbot da parte di Santander Consumer Bank permette di rispondere ai quesiti posti dall' utente in tempo reale, ventiquattro ore su ventiquattro, sette giorni su sette; offrendo all'utente una migliore assistenza.

L'assistente virtuale di Santander aiuterà gli utenti nel chiedere suggerimenti, maggiori informazioni e/o ricercare prodotti nel modo più semplice possibile, partendo da quello che scrivono in chat.

La tecnologia di elaborazione del linguaggio permette di comprendere cosa dice l'utente e restituire la migliore risposta possibile. I chatbot sono dotati di machine learning e sfruttano le informazioni raccolte dalle interazioni con gli utenti.

Trattamento dei dati raccolti tramite Chatbot

Il chatbot non richiede all'utente di fornire propri dati personali (come ad esempio: nome e cognome, numero di telefono o indirizzo mail).

Le informazioni raccolte dal chatbot sono trattate in forma anonima o aggregata e non sono mai associabili allo specifico utente.

Nel caso in cui l'utente fornisca spontaneamente e facoltativamente propri dati personali nell'ambito dell'utilizzo del chatbot, sono stati implementati controlli ad hoc, atti a identificare e scartare in automatico le stringhe di testo contenenti dati personali (esempio: iban, numero di telefono, codice fiscale, numero carta di credito). I dati identificati come personali sono quindi eliminati automaticamente e non sono oggetto di conservazione né di ulteriori fattispecie di trattamento.

In ogni caso, i dati forniti dall'utente sono trattati esclusivamente nell'ambito del servizio offerto del chatbot, non sono trattati per altre finalità e non sono comunicati e trasferiti a soggetti terzi.

Responsabile della protezione dei dati

Il Responsabile della protezione dei dati può essere contattato presso la sede della Società utilizzando il seguente recapito: dpo@santanderconsumer.it