



TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL ASISTENTE VIRTUAL DE BANCO SABADELL

¿Que tienes que saber para hablar con nuestro chat virtual (chat bs)?

- Con el Chat BS podrás, según te permita la aplicación o el dispositivo en el que se integre, realizar consultas con control y transparencia sobre el uso de tus datos personales.
- Para ello, el Chat BS podrá incorporar funcionalidades de inteligencia artificial con el objetivo de aprender a responder mejor a tus consultas, proveerte resultados, sugerencias y notificaciones personalizadas y relevantes, así como facilitarte el descubrimiento de nuevos usos y funcionalidades interesantes para ti.
- Las interacciones y respuestas del Chat BS podrían no ser siempre coherentes, precisas o correctas, así como estar limitadas en función del canal desde el que accedes, tu condición de cliente, perfil o tipo de contrato y, en su caso, si eres titular o usuario de la línea.
- Según el tipo de consulta, la misma podrá ser transferida o continuado el diálogo personalmente con un agente físico, quien tratará igualmente los datos personales y contenido de la información según lo previsto en los presentes términos y condiciones.
- Algunas funcionalidades del Chat BS pueden no estar disponibles en todos los canales. No todas las funcionalidades de gestión y atención al cliente del Banco están disponibles a través del Chat BS, si hay alguna duda que el Chat BS no pueda resolver siempre podrás acudir a otros canales de atención al cliente del Banco.
- El Banco podrá cancelar este servicio publicándolo con antelación suficiente o sin mediar aviso por cuestiones de seguridad o de fuerza mayor. El Banco también podrá modificar estas condiciones por los siguientes motivos: variaciones de las características técnicas del dispositivo y/o canales, cambios tecnológicos que afecten al servicio, variaciones de las condiciones existentes y evolución del mercado; comunicándolo previamente a través de estas bases de términos y condiciones de funcionamiento siempre que ello suponga nuevos tratamientos de datos y/o un cambio significativo de estas condiciones.

- Por ello, también te recomendamos que consultes estas condiciones periódicamente. Si continúas utilizando el Chat BS una vez comunicado el cambio, entenderemos que estás de acuerdo con el mismo.

- Privacidad y protección de datos: La empresa responsable del tratamiento de tus datos en Chat BS es Banco de Sabadell, S.A. (el Banco) Cuando interactúas con el Chat BS, el Banco tratará tus conversaciones, tus datos necesarios para su funcionamiento, así como, en su caso, tus datos de cliente, facturación y/o de los productos y servicios contratados relacionados con las consultas que realices; todo ello para que puedas disfrutar del servicio de consultas, así como para conocer su calidad y mejorar la experiencia de usuario y funcionalidades.

El Banco sólo recogerá y tratará estos datos personales cuando interactúes con Chat BS y los conservará durante los plazos indicados en la Política de Privacidad del Banco. En concreto, el Banco conservará tus datos durante el transcurso de tu interacción con el Chat BS y mientras evalúe su calidad y experiencia.

Para que el Chat BS funcione correctamente, el Banco puede contratar a proveedores de confianza que tienen acceso a tus datos.

Te recordamos que el Banco adopta las medidas necesarias para asegurar la confidencialidad de tus datos y que puedes ejercitar tus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad escribiendo, con la referencia.

Puedes obtener información adicional en materia de protección de datos personales en:

- el Anexo información detallada sobre protección de datos de carácter personal publicado en la web del banco (www.bancsabadell.com, apartado Información a clientes).
- Cualquiera de las oficinas del Banco.