

## **Общи условия на „Юробанк България“ АД за ползване на дигитален асистент EVA by Postbank**

### **I. Общи положения**

1. Настоящите Общи условия („Условията“) уреждат реда и условията за ползване на дигиталния асистент EVA by Postbank („Дигитален асистент“), чрез който „Юробанк България“ АД, ЕИК 000694749 („Банката“) предоставя справочни и други услуги, свързани с предлаганите от нея банкови продукти и услуги. Дигиталният асистент може да бъде достъпен посредством интернет страницата на Банката [www.postbank.bg](http://www.postbank.bg) и дигиталните канали e-Postbank и m-Postbank, както и чрез платформите за комуникация Viber и Facebook Messenger и мобилното приложение EVA by Postbank.

2. Дигиталният асистент може да бъде използван от физически лица – потребители, без значение дали са съществуващи клиенти на Банката или не. С достъпването на EVA by Postbank, респ. с достъпване на съответния „чат“ в посочените платформи за комуникация и съдържащата се в тях информация, ползвателите на Дигиталния асистент декларират, че разбират и се съгласяват с настоящите Условия.

3. Информацията, която Банката предоставя посредством Дигиталния асистент, не представлява пряка консултация или съвет за използване на който и да е от продуктите и услугите, предлагани от Банката. Ползвателите следва да се запознаят детайлно с условията на предлаганите от Банката продукти и услуги, включително чрез предоставяните от Банката формуляри с преддоговорна информация за съответния продукт, когато това е приложимо, налични във офисите на Банката и на нейната интернет страница на адрес [www.postbank.bg](http://www.postbank.bg).

### **II. Услуги и функционалности на дигиталния асистент**

1. Банката предоставя следните функционалности и услуги посредством дигиталния асистент EVA by Postbank:

- Информация за предлагани от Банката продукти и услуги;
- Отговори на често задавани въпроси относно продуктите и услугите, които Банката предлага;
- Локация на банкови офиси и банкомати.

2. Банката може да променя обхвата на изброените в предходната точка функционалности по всяко време, включително без предизвестие.

3. Посочените по-горе функционалности могат да се ползват чрез интерактивен диалог („чат“) с Дигиталния асистент, посредством съответните комуникационни канали, посочени по-горе, както и чрез връзка със служител на банката, посредством функцията „Live Chat“.

4. Дигиталният асистент използва функционалности, базирани на AI (Artificial Intelligence), при които информацията, която ползвателят търси (с изключение на случаите,

в които използва функцията "Live Chat"), се обработва в автоматичен режим и без човешка намеса. В тези случаи, информацията, която ползвателят на Дигиталния асистент получава, се базира на предварително зададени сценарии, поради което е възможно получената информация да е непълна или да не съответства изцяло на търсената информация, за което Банката не носи отговорност. Дигиталният асистент следва да се използва като източник на справочна информация, а ползвателят следва да изисква от банката допълнителна информация, в това число, когато е приложимо, предоговорна информация, за целите на вземане на информирано решение относно сключване на договор или ползване на услуга или функционалност, предлагани от банката.

5. При използване на функцията "Live Chat" ползвателят на Дигиталния асистент разговаря или комуникира писмено със служител на Банката или на трето лице, обслужващо Банката. По време на разговора, от ползвателя може да бъде изискано да предостави лични данни, с цел да бъде идентифициран и да получи поисканата информация. Събраната информация по време на ползване на услугата "Live Chat" се обработва за целите посочени в т.П.1 и по начините, посочени по-долу.

### **III. Правила за комуникация чрез услугата Live Chat**

1. В случай че ползвателят не успее да получи търсената информация чрез наличните автоматични услуги, той може да използва допълнителна функционалност Live Chat, която е на разположение за въпроси, препоръки и мнения всеки работен ден, от 08:30 до 17:00 часа.

2. При ползване на функцията Live Chat и на дигиталния асистент, ползвателите на Дигиталния асистент следва да спазват добрия тон на комуникация. Отправляните запитвания, не следва да съдържат:

- Неуважителни и нецензурни изрази;
- Съдържание, нарушаващо етичните и морални принципи;
- Обидни квалификации към служители, партньори и клиенти на Банката;
- Въпроси от лично естество, които нямат пряко отношение с предлаганите от Банката продукти, услуги и обслужване.

3. Съобщения, които нарушават описаните правила няма да бъдат обработвани и достъпът на ползвателя до услугата може да бъде блокиран.

### **IV. Обработване на лични данни**

Обработване на лични данни на ползвател би могло да се наложи при използване на функцията "Live Chat".

Личните данни, събрани по време на ползване на функцията "Live Chat", се обработват в съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27.04.2016 г. („Общ регламент относно защита на данните“). Подробна информация за целите и правното основание за обработването на личните данни; категориите получатели на лични данни; срока, за който ще се съхраняват личните данни; правата на субектите на данни във връзка с обработването на техните лични данни от страна на Банката, както и информация за начина, по който те могат да бъдат упражнени; данни за контакт с длъжностното лице по защита на данните и всяка друга информация, която Общият регламент относно защита на данните изисква да бъде предоставена на субектите, се съдържа в Уведомление относно обработване на личните данни, което е налично на Интернет страницата на Банката ([www.postbank.bg](http://www.postbank.bg)), както и на хартиен носител във всеки офис на Банката.

## **V. Други условия**

1. Всички права на интелектуална собственост, свързани с Дигиталния асистент, принадлежат на Банката и/или на съответните лицензодатели.

2. Забранени са всякакви действия по отношения на Дигиталния асистент, представляващи или свързани с реверсивен инженеринг, декомпиляция, декомпозиция, промяна, архивиране, разпространяване, предлагане за продажба, лицензиране или създаването на продукти и услуги, извлечени от Дигиталния асистент или отделни негови части.

3. Ползвателите на Дигиталния асистент носят отговорност за сигурността на ползваното от тях електронно оборудване / мобилно устройство и поверителността на тяхната информация. Ползвателите на Дигиталния асистент са наясно, че всеки, с когото споделят своето електронно оборудване или устройства може да види всички съобщения, включително историята на разговорите, които са обменени с Банката чрез Дигиталния асистент.

4. Банката има право да изменя едностранно настоящите Условия, включително и без предизвестие. В случай на изменение, Банката ще публикува уведомление на интернет страницата си на адрес [www.postbank.bg](http://www.postbank.bg). В случай че ползвателят продължи да ползва услугите, предоставяни чрез Дигиталния асистент, се приема, че ползвателят е приел изменените Условия.

5. С влизане в сила на настоящите Условия, същите отменят изцяло общите условия за ползване на мобилното приложение EVA by Postbank, в сила от 08.04.2022 г.

6. Настоящите условия са приети с решение на Изпълнителния комитет на Банката от 07.04.2022 г. и влизат в сила считано от 08.04.2022 г.