

Nota de informare privind utilizarea Asistentului Virtual AI, "Diana"

Prezenta Informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal are drept scop informarea dvs. despre solutia software Asistent virtual AI "Diana" pe care DigiSign a implementat-o și care are rol de suport și asistență de tip chat, în relația cu clienții și utilizatorii DigiSign, prin intermediul platformei WhatsApp Business.

<p>Operatorul (cel care prelucrează datele dvs)</p>	<p>DIGISIGN S.A. Sediul: Str. Nicolae G. Caranfil nr. 74B, sector 1, Cod postal 014146, București, Romania. Număr de ordine în Registrul Comerțului: ROONRC - J2005008069408 Cod unic de identificare: RO17544945 Responsabilul cu protecția datelor declarat la ANSPDCP este DPO DATA PROTECTION SRL, dpo@digisign.ro În relațiile cu clienții săi DigiSign este Operator de date cu caracter personal. DigiSign are implementat un sistem de management al securității informației, certificat ISO 27001. De asemenea, DigiSign a obținut statutul de prestator de servicii de încredere calificat în conformitate cu Regulamentul UE nr. 910/2014 eIDAS privind identificarea electronică și serviciile de încredere pentru tranzacțiile electronice pe piața internă. Obținerea și păstrarea certificării ISO 27001 și a statutului de prestator de servicii de încredere calificat presupune traversarea anuală a unor audituri externe, audituri în care sunt evaluate securitatea sistemelor informatice și a informațiilor. Angajații DigiSign SA care au acces la date cu caracter personal sunt instruiți periodic cu privire la respectarea confidențialității, integrității și securității datelor și au luat la cunoștință procedurile interne aplicabile.</p>
<p>Ce este Asistentul virtual AI "Diana"</p>	<p>Asistentul virtual AI "Diana" este o soluție software de suport și asistență de tip chat, destinată informării clienților cu privire la achiziționarea și utilizarea serviciilor și produselor DigiSign. Scopul aplicației Asistentul virtual AI "Diana" este de a oferi utilizatorilor un prim nivel de asistență și suport, prin preluarea, organizarea și gestionarea solicitărilor transmise prin intermediul canalului WhatsApp Business. Răspunsurile furnizate de aplicație au caracter informativ și de suport tehnic și comercial preliminar. Pentru situații concrete, solicitări individuale, reclamații, incidente, exercitarea drepturilor privind protecția datelor sau orice solicitare care presupune verificări suplimentare, utilizatorul va fi îndrumat să contacteze departamentul Suport al DigiSign la adresa suport@digisign.ro sau prin celelalte canale oficiale de comunicare puse la dispoziție de DigiSign.</p>
<p>Modul de funcționare și minimizarea datelor</p>	<p>Asistentul virtual AI "Diana" formulează răspunsuri pe baza documentelor aprobate de DigiSign publicate pe site precum și pe baza unor informații tehnice publice aferente produselor sau serviciilor furnizate. Aplicația are exclusiv scop informativ și nu are rolul de a lua decizii privind emiterea, reînnoirea, suspendarea, revocarea sau validarea certificatelor digitale destinate utilizatorilor. Înainte de transmiterea mesajului către componenta AI, sistemul aplică automat reguli de filtrare și minimizare a datelor, cu scopul de a prelucra exclusiv la informațiile necesare pentru formularea răspunsului. La începutul comunicării cu Clientul aceste este informat de către Asistentul virtual AI "Diana" să nu transmită date cu caracter personal sau informații care nu sunt necesare pentru soluționarea solicitării, precum nume, CNP, serie și număr act de</p>

	<p>identitate, număr de telefon, adresă de e-mail, date de autentificare, PIN-uri, parole, chei private sau alte informații confidențiale.</p> <p>În cazul în care mesajul conține date sensibile, informații confidențiale sau date care nu pot fi prelucrate în mod adecvat prin intermediul soluției AI, utilizatorul va fi direcționat către Departamentul Suport DigiSign pentru gestionarea solicitării printr-un canal corespunzător.</p> <p>Datele și conversațiile utilizatorilor nu sunt utilizate pentru antrenarea, reantrenarea sau îmbunătățirea modelului AI.</p>
Ce categorii de date pot fi prelucrate prin intermediul Asistentului virtual AI „Diana”	<p>În cadrul utilizării Asistentul virtual AI „Diana” pot fi prelucrate următoarele categorii de date:</p> <p>a) date de identificare și contact furnizate prin platforma WhatsApp Business, cum ar fi numărul de telefon, numele de profil.</p> <p>b) conținutul mesajelor transmise de utilizator prin intermediul aplicației, după aplicarea regulilor de filtrare și minimizare;</p> <p>c) date tehnice și operaționale generate în cadrul interacțiunii, cum ar fi data și ora conversației, statusul mesajelor, identificatori tehnici;</p> <p>d) alte informații comunicate de utilizator în cadrul conversației.</p> <p>DigiSign recomandă utilizatorilor să nu transmită prin comunicările cu Asistentul virtual AI „Diana” date care nu sunt necesare pentru acordarea suportului informativ și tehnic, precum CNP, serie și număr act de identitate, copii ale documentelor de identitate, pașaport, date bancare, parole, PIN-uri, chei private, date de autentificare sau alte informații confidențiale.</p>
Temeiul juridic al prelucrării datelor	<p>Prelucrarea datelor în cadrul soluției AI DigiSign se realizează, în principal, în temeiul art. 6 alin. (1) lit. f) din Regulamentul (UE) 2016/679, respectiv interesul legitim al DigiSign de a pune la dispoziția utilizatorilor un canal modern, rapid și eficient de suport, informare și asistență.</p> <p>În anumite cazuri, atunci când prelucrarea este necesară pentru respectarea unor obligații legale aplicabile DigiSign în calitate de prestator de servicii de încredere, temeiul juridic poate fi art. 6 alin. (1) lit. c) GDPR.</p>
Transferul de date	<p>Datele prelucrate prin soluția AI DigiSign pot fi accesibile, în limitele necesare, următoarelor categorii de destinatari:</p> <p>a) personalului autorizat al DigiSign, în special personalului din departamentele suport, tehnic și securitate</p> <p>b) furnizorului soluției Asistentul virtual AI „Diana”, în calitate de persoană împuternicită de DigiSign, în baza unui contract conform art. 28 GDPR;</p> <p>c) furnizorilor de servicii implicați în funcționarea soluției, respectiv furnizorii de servicii WhatsApp Business API și servicii AI prin API;</p> <p>d) autorităților publice sau altor destinatari, dacă transmiterea este necesară pentru respectarea unei obligații legale, pentru protejarea drepturilor DigiSign sau pentru gestionarea unui incident.</p> <p>DigiSign nu vinde datele utilizatorilor și nu utilizează conversațiile în scopuri de marketing direct fără un temei legal corespunzător. În prezent nu transferăm date în afara Spațiului Economic European (SEE), majoritatea datele noastre fiind păstrate în locații din România.</p>
Termenele de păstrare a datelor	<p>Conversațiile purtate prin intermediul Asistentului virtual AI „Diana” sunt păstrate pentru o perioadă limitată de până la 60 de zile, în scopuri de suport, audit, securitate, verificare a calității răspunsurilor și prevenire a utilizării abuzive a aplicației.</p> <p>La expirarea acestei perioade, conversațiile vor fi șterse sau, după caz, anonimizate, cu excepția situațiilor în care păstrarea pentru o perioadă mai lungă este necesară pentru soluționarea unei solicitări, gestionarea unui incident, formularea,</p>

	exercitarea sau apărarea unui drept ori respectarea unei obligații legale.
Drepturile dvs	<p>Aveți în calitate de persoană vizată următoarele drepturi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dreptul de informare și de acces la datele cu caracter personal Persoana vizată are dreptul de a solicita o copie a datelor cu caracter personal deținute de DigiSign • Dreptul de rectificare a datelor cu caracter personal • Dreptul de ștergere Persoana vizată are dreptul să solicite operatorului să ștergă fără întârziere datele cu caracter personal care o privesc în următoarele cazuri: <ul style="list-style-type: none"> ○ datele cu caracter personal nu mai sunt necesare pentru îndeplinirea scopurilor pentru care au fost colectate sau prelucrate; ○ persoana vizată se opune prelucrării și nu există motive legitime care să prevaleze în ceea ce privește prelucrarea; ○ datele cu caracter personal au fost prelucrate ilegal; ○ datele cu caracter personal trebuie șterse pentru respectarea legii; <p>ATENȚIE: Ștergerea datelor nu se va realiza dacă:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ datele sunt necesare pentru îndeplinirea unei obligații legale; ○ în scopuri de arhivare în interes public; ○ pentru constatarea, exercitarea sau apărarea unui drept în instanță. <ul style="list-style-type: none"> • Dreptul de a restricționa utilizarea datelor dvs. cu caracter personal • Dreptul de opoziție la utilizarea datelor cu caracter personal • Dreptul de a nu face obiectul unei decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automată - Persona vizată are dreptul de a cere și de a obține retragerea/anularea/ reevaluarea oricărei decizii care produce efecte juridice în privința sa, adoptată exclusiv pe baza unei prelucrări de date cu caracter personal • Dreptul de retragere a consimțământului în orice moment
Utilizarea datelor cu caracter personal tratată cu responsabilitate	<p>DigiSign aplică măsuri tehnice și organizatorice adecvate pentru protejarea datelor prelucrate prin intermediul soluției AI, inclusiv măsuri de control al accesului, jurnalizare, filtrare și minimizare a datelor, reguli de securitate, configurări restrictive ale componentei AI, administrarea autorizată a infrastructurii și măsuri de monitorizare a funcționării aplicației.</p> <p>Accesul la date este limitat la persoanele autorizate, în funcție de atribuțiile acestora, iar prelucrarea se realizează cu respectarea principiilor confidențialității, integrității și disponibilității datelor.</p>
Unde vă puteți adresa pentru exercitarea drepturilor și termenul de răspuns.	<p>Exercitarea drepturilor mai sus menționate se va face în baza unei cereri scrise adresate la sediul DigiSign sau pe email la adresa dpo@digisign.ro.</p> <p>Termenul de răspuns pentru orice solicitare în legătură cu drepturile dvs. este de 30 zile cu excepția situațiilor în care cererea este complexă sau există un număr mare de cereri, când termenul se poate prelungi cu încă 60 de zile. În cazul în care nu sunteți mulțumit(ă) de soluția primită puteți contacta Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal – datele de contact se găsesc la adresa www.dataprotection.ro</p>
Actualizări	<p>Prezenta Informare poate suferi în timp modificări de conținut. Orice nouă versiune va fi anunțată și afișată pe pagina de web a DigiSign https://www.digisign.ro</p>
Data intrării în vigoare:	<p>Prezenta Informare este valabilă începând cu 02.06.2026</p>