

## Privacy Policy

This policy was last updated on May 24, 2025  
This privacy policy ("Privacy Policy") constitutes a legally binding agreement between you ("you") and the Ministry of Interior and Municipalities of Lebanon ("we", "us", or "MoIM"), concerning your access to and use of the Election Support Chatbot ("the Chatbot") on chatbot.moim.gov.lb.

This Privacy Policy has been established in compliance with Lebanese Law No. 81/2018 on Electronic Transactions and Personal Data. It reflects our commitment to protecting users' rights and privacy while using this service.

## PURPOSE OF THE CHATBOT

The Chatbot is a public service tool developed to provide voters with access to electoral FAQs, polling station information, and general guidance. It does not provide transactional services or collect user data.

## SCOPE

This Privacy Policy has been established in compliance with applicable local laws, such as law no. 81 dated October 10, 2018 relating to "Electronic Transactions and Personal Data" (Law no. 81). Data protection and privacy principles enshrined in international best practices (such as Convention 108+ and the European General Data Protection Regulation) have also been considered when drafting this Privacy Policy.

The Privacy Policy does not cover data through which the identification of a natural person is not possible, and which can be made available to the public.

We are committed to privacy rights of the users and visitors of the Site as mentioned in this Privacy Policy. The purpose of this Privacy Policy is to provide you with a trusted environment as you use the Chatbot and to exhibit our commitment to protecting your personal data.

The Privacy Policy is only applicable to the Chatbot's direct services and does not extend to any other website or digital service that you may access through our Chatbot (if any), each of which may have their own privacy policies that differ from this one. This Privacy Policy relates solely to the online information collection and use practices of this Site.

## سياسة الخصوصية

جرى آخر تحديث لهذه السياسة في 24 أيار، 2025.  
تشكل سياسة الخصوصية هذه اتفاقاً ملزماً قانونياً بينكم ("أنتم") ووزارة الداخلية والبلديات في الجمهورية اللبنانية ("نحن" أو "الوزارة")، بشأن استخدامكم لروبوت المحادثة المخصص للدعم الانتخابي ("الروبوت") على chatbot.moim.gov.lb.

تم وضع سياسة الخصوصية هذه بما يتوافق مع القانون رقم 2018/81 بشأن المعاملات الإلكترونية والبيانات ذات الطابع الشخصي، وهي تعكس التزامنا بحماية حقوق المستخدمين وخصوصيتهم عند استخدام هذه الخدمة.

## هدف روبوت المحادثة

تم تطوير الروبوت كأداة خدمة عامة لتزويد الناخبين بإجابات على الأسئلة المتكررة، ومعلومات مراكز الاقتراع، وتوجيهات عامة. لا يقدم الروبوت خدمات تنفيذية ولا يجمع بيانات المستخدمين.

## الاطار

تم وضع سياسة الخصوصية هذه وفقاً للقوانين المحلية المعمول بها ، تحديداً القانون رقم 81 تاريخ 10 كانون تشرين الثاني 2018 بشأن " المعاملات الالكترونية والبيانات ذات الطابع الشخصي. تم أيضاً مراعاة مبادئ حماية البيانات والخصوصية المنصوص عليها في أفضل الممارسات الدولية (مثل الاتفاقية 108+ واللائحة الأوروبية العامة لحماية البيانات) عند صياغة سياسة الخصوصية هذه.

لا تغطي سياسة الخصوصية البيانات التي لا يمكن من خلالها تحديد هوية الشخص الطبيعي، والتي يمكن إتاحتها للجمهور.

نلتزم بالمحافظة على حقوق الخصوصية العائدة لزوار الموقع ومستخدمي خدماته كما هو وارد في سياسة الخصوصية. غرض سياسة الخصوصية هذه هو منحكم الثقة لدى استخدامكم البوابة، وتأكيد التزامنا بحماية خصوصيتكم. لا تنطبق سياسة الخصوصية هذه إلا على خدمات البوابة المباشرة، وهي لا تسري على أي مواقع إلكترونية أو خدمات رقمية أخرى قد ندخلونها من خلال موقعنا (إن وجدت)، حيث قد يكون لكل من هذه المواقع أو الخدمات سياسته الخاصة بشأن الخصوصية، والتي قد تكون مختلفة عن سياستنا. تغطي سياسة الخصوصية هذه وبشكل حصري عملية جمع المعلومات عبر الإنترنت وممارسات استخدام البوابة. نحن ندرك أنّ عدداً كبيراً من الزوار والمستخدمين تُقلقهم مسألة المعلومات التي يزودونها بها وكيفية إدارتها لها. لذا، وُضِعَت سياسة الخصوصية هذه لمعالجة هذه الهواجس.

We recognize that you may be concerned about the information you provide us with, and how we manage it. This Privacy Policy has been established to address those concerns.

**Please read this policy carefully so that you can understand what our policy and procedures are with regard to the processing of personal data.**

## WHAT DATA IS COLLECTED

The Chatbot stores and processes the content of conversations exchanged with users. This may include personal data if voluntarily shared. All collected data is processed exclusively for analytical purposes to improve the service and inform future planning. It is not used for identification, profiling, or tracking.

Additionally, it uses external tools that may process certain anonymized technical data for system functionality and usage analysis:

- **OpenAI APIs** process user input to generate responses, without storing data locally.
- **Google Analytics** is used to collect aggregated, non-identifiable usage statistics (e.g., browser type, session duration, visit time).

Whenever you access the Chatbot we will automatically collect and process the following data solely for analytics purposes as set out below:

- a. Internet Protocol access;
- b. Device type and name;
- c. Browser type and version;
- d. Pages that are visited and time spent on the portal;
- e. Date and time of visit;
- f. Device operating system and version; and
- g. Telecommunication service provider.

The processing of logged chat content is carried out solely for the purposes of analyzing user needs, improving the quality and relevance of the Chatbot's responses. No profiling, targeting, or user identification is conducted.

الرجاء قراءة هذه السياسة جيداً لمعرفة وفهم ماهية سياستنا وإجراءاتنا المتعلقة بمعالجة بياناتكم الشخصية:

## البيانات التي يتم جمعها

يقوم روبوت المحادثة بتخزين ومعالجة محتوى المحادثات المتبادلة مع المستخدمين، والتي قد تتضمن بيانات ذات طابع شخصي في حال تم إدخالها طوعاً. تتم معالجة هذه البيانات حصراً لأغراض تحليلية بهدف تحسين الخدمة ودعم التخطيط المستقبلي، ولا تُستخدم لتحديد الهوية أو التصنيف أو التتبع.

كما أنه يستخدم أدوات خارجية قد تعالج بيانات تقنية مجهولة الهوية لأغراض تحليل الاستخدام وضمان فعالية النظام:

- يتم استخدام واجهات OpenAI لمعالجة المدخلات وتوليد الردود من دون حفظ البيانات.
- يتم استخدام Google Analytics لجمع إحصاءات استخدام مجمعة وغير شخصية.

عندما تقومون بالدخول إلى صفحة الروبوت نقوم تلقائياً بجمع ومعالجة البيانات التالية، لأهداف تحليلية حصراً، على النحو المبين أدناه:

- أ. الوصول إلى بروتوكول الانترنت؛
- ب. نوع الجهاز واسمه؛
- ج. نوع برنامج التصفح ونسخته؛
- د. الصفحات التي زارها المتصفح على البوابة والفترة التي أمضاها فيها؛
- هـ. تاريخ الزيارة ووقتها؛
- و. نظام تشغيل الجهاز ونسخته؛
- ز. مزود خدمة الاتصالات.

تتم معالجة محتوى المحادثات المسجلة حصراً بهدف تحليل احتياجات المستخدمين، تحسين جودة وفعالية ردود روبوت المحادثة. لا يتم إجراء أي تصنيف للمستخدمين أو استهداف أو تحديد للهوية.

## RETENTION AND STORAGE OF DATA

The Chatbot stores chat content for analytical purposes. The data collected through the Chatbot is hosted by OGERO. The equipment and main server are placed within the Ministry of Telecommunications (MoT)–OGERO and encrypted pursuant to high security measures.

Usage Data for internal analysis purposes will generally be retained for up to 5 years, after which the data shall be anonymized and only used for statistical purposes, except when this data is used to strengthen the security or to improve the functionality of the Portal, or when a legal obligation justifies retaining this data for a longer period.

## SECURITY

All communications are encrypted during transmission using industry-standard security protocols. While we strive to ensure the confidentiality and integrity of the system, no platform is entirely immune to risk.

## DISCLOSURE OF INFORMATION

As no personal data is collected or stored, no information is shared with third parties.

## OVERSIGHT AND INQUIRIES

The Chatbot operates under the oversight of the Ministry of Interior and Municipalities. For questions about this Privacy Policy, you may contact:

Ministry of Interior and Municipalities  
Data Protection Officer  
Sanayeh - Hamra  
Email: [admin@moim.gov.lb](mailto:admin@moim.gov.lb)

## الاحتفاظ بالبيانات وتخزينها

يحتفظ روبوت المحادثة بمحتوى المحادثات لأغراض تحليلية. يتم استضافة البيانات التي تم جمعها عبر منصة من قبل أوجيرو. وضعت المعدات والخادم الرئيسي داخل وزارة الاتصالات–أوجيرو وتم تشفيرها وفقاً لتدابير أمنية مشددة.

سيتم الاحتفاظ ببيانات الاستخدام لأغراض التحليل الداخلي بشكل عام لمدة تصل إلى 5 سنوات، وبعد ذلك يتم إخفاء هوية البيانات واستخدامها فقط للأغراض الإحصائية، إلا عندما يتم استخدام هذه البيانات لتعزيز الأمان أو لتحسين وظائف المنصة، أو عندما يبرر الالتزام القانوني الاحتفاظ بهذه البيانات لفترة أطول.

## أمن البيانات

يتم تشفير جميع الاتصالات أثناء النقل باستخدام بروتوكولات أمان معتمدة. ورغم حرصنا على حماية سرية البيانات وسلامتها، لا يمكن ضمان خلو أي نظام من المخاطر بشكل كامل.

## الكشف عن البيانات

نظراً لعدم جمع أو تخزين بيانات شخصية، فلا يتم مشاركة أي معلومات مع جهات خارجية.

## الإشراف والاستفسارات

يعمل روبوت المحادثة تحت إشراف وزارة الداخلية والبلديات. لأي استفسار حول سياسة الخصوصية هذه، يمكنكم التواصل عبر:

وزارة الداخلية والبلديات  
مسؤول حماية البيانات  
الحمراء – الصنائع

بريد إلكتروني: [admin@moim.gov.lb](mailto:admin@moim.gov.lb)