

**Informativa cliente sull'uso dei Suoi dati personali per il servizio di chatbot "Sophia" da parte del Credito Cooperativo Romagnolo ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 in materia di protezione dei dati personali**

Gentile cliente,

La informiamo che il trattamento dei suoi dati personali avverrà nel rispetto della vigente normativa in materia di privacy e sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e protezione dei dati.

A tal fine, in ottemperanza a quanto previsto dall'articolo 13 del Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR), Le indichiamo qui di seguito le informazioni riguardo i trattamenti di dati personali effettuati nella gestione del servizio in oggetto.

La invitiamo quindi a leggere con attenzione le seguenti informazioni.

**Dati del Titolare del trattamento**

Il Titolare del trattamento è il Credito Cooperativo Romagnolo con sede c/o Viale Giovanni Bovio 76 – 47521 Cesena (FC).  
C.F.04241970401 e P.I. 15240741007 - Tel.0547/618100

**Dati di contatto del Responsabile della protezione dei dati (DPO)**

Il titolare, in conformità al GDPR, ha designato il Data Protection Officer (DPO), che Lei potrà contattare per richiedere spiegazioni riguardo questa Informativa o esercitare i diritti previsti dalla normativa in materia di protezione dati personali descritti nel testo che segue.  
Per qualsiasi sua comunicazione, nei confronti del DPO, deve riportare nella richiesta i suoi dati di contatto, indispensabili per poterla individuare e ricontrattare.

*Dati di contatto del DPO*

indirizzo postale: CREDITO COOPERATIVO ROMAGNOLO c.a. Referente Interno DPO – Viale Giovanni Bovio 76 – 47521 Cesena (FC).

posta elettronica: dpo.07070@iccrea.bcc.it

recapito telefono: 0547/618100

**Tipologia di dati trattati**

Il chatbot non richiede all'utente di fornire propri dati personali per attivare la conversazione e chiedere le informazioni ricercate. Solo a seguito di espressa manifestazione d'interesse da parte dell'utente, potranno essere richiesti dal chatbot i dati minimi per effettuare il contatto (nome e cognome, mail e/o cellulare) a cura di operatore dell'Area Commerciale. Gli unici dati personali trattati sono quelli eventualmente da Lei forniti spontaneamente (digitati nella chat attraverso la tastiera o forniti attraverso la funzione della registrazione vocale prevista) nonché l'indirizzo IP dal quale proviene la richiesta.

Non dovranno in alcun modo essere inserite categorie particolari di dati personali.

**Finalità**

I dati da Lei eventualmente forniti mediante questa chatbot sono utilizzati al solo fine di dare corso alle sue richieste di informazioni.

**Base giuridica**

Per la predetta finalità il conferimento dei dati di contatto non è necessario.

In mancanza dello stesso, pertanto, sarà possibile comunque fornire le informazioni.

La base giuridica del trattamento è costituita dall'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o dall'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato (art.6 par.1 lett.b) del Regolamento UE 2016/679 e dal consenso espresso (art.6 par.1 lett.a) con specifico riferimento alla fattispecie di trasferimento dati verso paesi extra ue (v. successivo specifico paragrafo).

**Modalità di trattamento, misure di sicurezza e tempi di conservazione**

Tutti i dati eventualmente forniti verranno trattati in formato elettronico. I dati personali nonché ogni altra eventuale informazione associabile, direttamente od indirettamente sono raccolti e trattati applicando le misure di sicurezza tecniche e organizzative tali da garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, tenendo conto dello stato dell'arte e dei costi di attuazione, o, ove previste, misure di sicurezza prescritte da apposita normativa quale a titolo di esempio non esaustivo: misure previste da applicabili provvedimenti emessi dell'Autorità Garante per la protezione dati personali o da normative e regolamenti specifici per il settore bancario/finanziario e saranno accessibili solo al personale specificamente autorizzato.

Proprio in riferimento agli aspetti di protezione dei dati personali, Lei è invitato, ai sensi dell'art. 33 del GDPR a segnalare al titolare eventuali circostanze o eventi dai quali possa discendere una potenziale "violazione dei dati personali (data breach)" al fine di consentire una immediata valutazione e l'adozione di eventuali azioni volte a contrastare tale evento, inviando una comunicazione al Data Protection Officer (DPO) ai contatti indicati in premessa.

Si ricorda che per violazione dati personali si intende "la violazione di sicurezza che comporta accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati".

I dati personali trattati verranno conservati in una forma che consenta l'identificazione degli interessati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati, e comunque non superiore ad un periodo di 1 settimana dalla data di acquisizione, fatto salvo che sia previsto un periodo di conservazione diverso (ad esempio nel caso di contenzioso o per adempiere ad un obbligo di legge) che potrebbe essere superiore a detto termine; in tali casi, i dati saranno conservati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati. Durante tale periodo saranno, comunque, attuate misure tecniche e organizzative adeguate per la tutela dei diritti e delle libertà dell'interessato.

#### **Categorie di Destinatari dei dati personali**

Nell'ambito delle suddette attività, i dati personali possono essere conosciuti dal personale specificamente incaricato della Banca (dipendenti e collaboratori), in relazione alle funzioni svolte, mediante strumenti anche informatici e telematici, e con modalità e logiche di organizzazione, elaborazione e trasmissione dei dati strettamente correlate agli specifici servizi ed operazioni richiesti.

Per lo svolgimento della sua attività il Credito Cooperativo Romagnolo si avvale inoltre dell'ausilio di soggetti/società esterne che, in qualità di responsabili o titolari del trattamento, possono trattare i dati del cliente necessari per l'esecuzione delle attività.

#### **Trasferimento dati verso paesi extra UE**

I dati personali possono essere trasferiti in paesi terzi rispetto all'Unione Europea ad una delle seguenti condizioni: che si tratti o di paese terzo ritenuto adeguato ex. art. 45 del Regolamento UE 2016/679 o di paese per il quale la Banca fornisce garanzie adeguate o opportune circa la tutela dei dati ex art. 46 e 47 del citato Regolamento UE e sempre a condizione che gli interessati dispongano di diritti azionabili e mezzi di ricorso effettivi, oppure che siano applicabili di volta in volta una o più delle deroghe ex art.49 del citato Regolamento UE comma 1 lettere a) - g).

L'utente potrà comunque rivolgersi alla Banca per ottenere una copia di tali dati e conoscere il luogo dove gli stessi sono disponibili.

Il trattamento dei dati del presente servizio di chat bot viene effettuato da società aventi la sede negli Stati Uniti d'America (Google LLC - Facebook (Meta Inc ), quindi al di fuori dello Spazio Economico Europeo (SEE). Si rappresenta che il trasferimento dei dati extra UE, in particolare verso gli Stati Uniti, comporta che i dati personali saranno soggetti ad un livello di tutela differente e inferiore rispetto a quello previsto nello SEE.

Il trattamento verrà quindi effettuato solo previo rilascio del preventivo consenso da parte dell'interessato.

#### **Processo decisionale automatizzato**

Per le predette finalità di trattamento la Banca non pone in essere attività che comportano decisioni basate unicamente sul trattamento automatizzato dei dati, compresa l'attività di profilazione.

#### **Diritti dell'interessato**

La normativa sulla privacy attribuisce ad ogni utente alcuni diritti riguardo all'uso dei dati che lo riguardano.

In particolare, l'utente ha il diritto di conoscere, in ogni momento, quali sono i suoi dati detenuti dalla Banca, da dove provengono, come e da chi vengono utilizzati.

L'utente ha poi anche il diritto di fare aggiornare, integrare e rettificare i dati, se inesatti od incompleti, nonché il diritto di chiederne la cancellazione o la limitazione del trattamento e di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi. L'utente ha anche il diritto di revocare il consenso al trattamento senza che ciò pregiudichi la liceità di trattamenti antecedenti alla revoca basati sul consenso precedentemente prestato.

L'utente ha, inoltre, diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i propri dati personali e ha il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare. In tali casi l'utente, se tecnicamente possibile, ha diritto di ottenere la trasmissione diretta dei dati.

Tali diritti possono essere esercitati dall'utente direttamente nei confronti della Banca, Titolare del trattamento, rivolgendo le eventuali richieste, utilizzando i riferimenti di contatto riportati in premessa.

Resta fermo che l'interessato potrà contattare il DPO per tutte le questioni relative al trattamento dei suoi dati personali e all'esercizio dei propri diritti.

L'utente ha inoltre diritto di presentare un reclamo all'autorità garante per la protezione dei dati dello Stato membro in cui risiede, lavora o si è verificata la presunta violazione.

L'esercizio dei diritti non è soggetto ad alcun vincolo di forma ed è gratuito, salvi i casi previsti dalla normativa in cui la Banca può stabilire l'ammontare dell'eventuale contributo spese da richiedere.