

INFORMATIVA AI SENSI DEGLI ARTT. 13 E 14 DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679 (REGOLAMENTO GENERALE SULLA PROTEZIONE DEI DATI - GDPR)

In relazione a quanto disposto dal GDPR - Regolamento (UE) 2016/679 (Regolamento generale sulla protezione dei dati), ai sensi degli artt. 13 e 14 la Banca Progetto S.p.A. in A.S. (di seguito anche "Banca Progetto" o "Banca"), con sede in Via Bocchetto, 6 - 20123 Milano, fornisce alcune informazioni riguardanti l'utilizzo dei dati personali stessi.

1) Titolare e Responsabili

"Titolare", ai sensi del GDPR, è Banca Progetto. Sono stati individuati e, laddove necessario, nominati Responsabili, ai sensi dell'art. 28 del GDPR, nell'ambito delle rispettive funzioni svolte sia per quanto riguarda le attività interne aziendali che per le attività svolte all'esterno, i soggetti e le società che effettuano attività di trattamento di dati personali per conto della Banca. L'elenco aggiornato dei Responsabili esterni è disponibile presso la sede della Banca e può essere richiesto al DPO tramite i relativi contatti riportati in fondo alla presente Informativa.

2) Data Protection Officer (DPO)

Il DPO è il Responsabile della Protezione dei Dati della Banca ai sensi del GDPR (artt. 37-39), ed è contattabile ai riferimenti riportati in fondo alla presente Informativa per qualsiasi richiesta in merito al trattamento dei Suoi dati personali.

3) Fonte dei dati personali

I dati personali in possesso della Banca sono raccolti direttamente presso la clientela ovvero presso terzi nell'ambito della propria attività di promozione e collocamento di prodotti, propri o di terzi, così, come, ad esempio, in occasione di operazioni disposte a credito o a debito dei Clienti da altri soggetti oppure nell'ipotesi in cui la Banca acquisisca dati da società esterne a fini di informazioni commerciali, ricerche di mercato, offerte dirette di prodotti o servizi. Per quest'ultima tipologia di dati, sarà fornita un'informativa all'atto della loro registrazione e comunque non oltre la prima eventuale comunicazione. In ogni caso, tutti i dati in possesso vengono trattati, sia dalla Banca, tramite suoi dipendenti o collaboratori (persone autorizzate al trattamento), sia da eventuali soggetti / società terze nominati "Responsabili" nel rispetto del GDPR e degli obblighi di riservatezza.

4) Finalità del trattamento cui sono destinati i dati e basi giuridiche

I dati personali sono trattati dalla Banca nell'ambito delle normali attività, anche di direzione e di coordinamento, con le seguenti finalità:

- a) Adempimenti agli obblighi previsti da leggi, da regolamenti e dalla normativa comunitaria, ovvero a disposizioni impartite da Autorità a ciò legittimate dalla legge e da Organi di vigilanza e controllo (ad esempio, obblighi previsti per la normativa antiriciclaggio di cui al D. Lgs. n. 231/2007; obblighi connessi al sistema pubblico di prevenzione delle frodi, con specifico riferimento al furto d'identità, ecc.). Il conferimento dei dati personali per tali finalità è obbligatorio ed il relativo trattamento, inclusa la comunicazione, non richiede il consenso del Cliente;
- b) Esecuzione di un contratto o esecuzione di misure precontrattuali (ad esempio, acquisizione di informazioni preliminari, anche commerciali, alla conclusione di un contratto; istruttoria della richiesta di accensione del rapporto di conto corrente e conto deposito; attivazione dei processi di firma elettronica qualificata mediante intervento di *certification authority* accreditata AGID; esecuzione di operazioni sulla base degli obblighi derivanti dal contratto concluso con la clientela; ecc.). Il conferimento dei dati personali per tali finalità non è obbligatorio ma il rifiuto a fornirli può comportare per la Banca l'impossibilità di concludere ed eseguire il Contratto;
- c) Perseguimento del legittimo interesse del Titolare (ad esempio, attività di recupero crediti; gestione e contrasto delle frodi informatiche; attività non riconducibili alla esecuzione del contratto ma pertinenti al rapporto di clientela, come l'assistenza al Cliente; verifica e miglioramento della qualità del servizio di assistenza, anche tramite attività di sentiment analysis, mediante il riascolto delle chiamate senza l'analisi del timbro della voce, ecc). In particolare, per finalità di prevenzione delle frodi, l'applicazione messa a disposizione dalla Banca per il servizio di mobile banking raccoglie i dati identificativi del dispositivo utilizzato (telefono, computer, tablet) come ad esempio, numero di telefono, nome device, codice IMEI, indirizzo IP, SIM ID e dati di geolocalizzazione, senza i quali l'applicazione potrebbe non funzionare. Tali dati, criptati in transito, non saranno comunicati a soggetti terzi per ulteriori finalità;
- d) Finalità funzionali all'attività della Banca, di seguito dettagliate, per cui il consenso è facoltativo ed un eventuale rifiuto non pregiudica in alcun modo l'instaurazione, la prosecuzione, e la gestione dei rapporti contrattuali:
 - promozione e vendita di prodotti e servizi della Banca, effettuate attraverso lettere, telefono fisso e/o cellulare, materiale pubblicitario, sistemi automatizzati di comunicazione, posta elettronica, messaggi del tipo MMS e SMS, ecc.;
 - analisi dei dati personali raccolti (ad esempio: abitudini e propensioni al consumo, elaborando profili individuali o di gruppo), al fine di effettuare campagne promozionali mirate in base al profilo personale, nonché elaborazioni statistiche dei dati personali raccolti, anche ai fini dell'attribuzione di un valore o di un punteggio in relazione al merito creditizio (che tenga conto di alcuni fattori quali: informazioni socio-professionali, andamento e storia dei rapporti in essere), fruibile anche da soggetti terzi ai soli fini dell'erogazione di prodotti o servizi promossi, collocati e/o distribuiti dalla Banca;
 - rilevazione del grado di soddisfazione della clientela sulla qualità dei servizi resi e sull'attività svolta dalla Banca, eseguita direttamente ovvero attraverso l'opera di società specializzate mediante interviste personali o telefoniche, questionari, ecc.;
 - elaborazione di studi e ricerche di mercato, effettuate mediante interviste personali o telefoniche, questionari, ecc.

5) Categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati

Per il perseguimento delle finalità sopra descritte, i Suoi dati personali possono essere comunicati in Italia e all'estero, anche al di fuori dei confini dell'Unione Europea, a soggetti terzi, appartenenti alle seguenti categorie (oltre a quelle individuate per legge):

- soggetti che svolgono servizi bancari, finanziari ed assicurativi;
- società di rating, società d'informazioni commerciali e società di analisi dei dati finanziari;

- società di servizi per l'acquisizione, la registrazione ed il trattamento di dati rivenienti da documenti o supporti forniti o originati dagli stessi Clienti ed aventi ad oggetto lavorazioni massive relative a pagamenti, effetti, assegni ed altri titoli;
- società convenzionate per adempiere agli obblighi di adeguata verifica della clientela, con riferimento alle informazioni relative alle eventuali operazioni poste in essere, ove ritenute sospette ai sensi della normativa antiriciclaggio, ovvero per valutare il merito creditizio in caso di richiesta di strumenti di pagamento;
- soggetti che effettuano servizi necessari per l'esecuzione delle disposizioni della clientela;
- società che erogano il servizio di verifica dell'autenticità dei documenti di riconoscimento e/o il servizio di verifica dell'identità tramite tecnica biometrica di riconoscimento facciale;
- società che forniscono il servizio di firma digitale e/o che svolgono adempimenti connessi al servizio in questione;
- soggetti che forniscono servizi per la gestione del sistema informativo della Banca e delle reti di telecomunicazioni;
- soggetti che svolgono attività di lavorazione di comunicazione alla / dalla clientela (ad esempio, trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento, gestione della posta elettronica);
- soggetti che svolgono attività di archiviazione della documentazione e *data entry*;
- soggetti che svolgono attività di assistenza alla clientela (ad esempio, call center), anche tramite sistemi automatici;
- società di gestione di sistemi nazionali e internazionali per il controllo delle frodi ai danni delle banche e degli intermediari finanziari (ad es., sistema pubblico SCIPAFI);
- società fornitrici di sistemi anche automatici di controllo e prevenzione delle frodi ai danni dei clienti;
- società di recupero crediti e consulenti;
- soggetti che effettuano ricerche di mercato volte a rilevare il grado di soddisfazione della clientela sulla qualità dei servizi e sull'attività svolta dalla Banca;
- soggetti che svolgono attività di promozione e vendita di prodotti / servizi per la Banca;
- soggetti che svolgono adempimenti di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere dalla Banca, anche nell'interesse della clientela.

I soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate, operano in totale autonomia come distinti "Titolari" del trattamento o in qualità di "Responsabile" all'uopo nominato dalla Banca. L'elenco dei "Responsabili" costantemente aggiornato è disponibile presso la sede della Banca e può essere richiesto al DPO tramite i relativi contatti.

I dati personali del Cliente potranno inoltre essere conosciuti dai dipendenti o collaboratori della Banca, i quali operano in qualità di persone autorizzate al trattamento, ai sensi del GDPR.

I Suoi dati, al fine di dare esecuzione al contratto o per l'erogazione di taluni servizi (ad esempio lavorazioni massive relative a pagamenti, assegni, effetti, ecc.), potrebbero essere trasmessi a società aventi sede in paesi extra UE, secondo le modalità previste dalla normativa vigente.

6) Modalità di trattamento e conservazione

Il trattamento dei dati personali avviene mediante strumenti informatici, telematici e manuali, con logiche strettamente correlate alle finalità stesse e, comunque, in modo da garantire la sicurezza degli stessi dati e sempre nel rispetto delle previsioni di cui all'art. 32 del Regolamento (UE) 2016/679. I dati personali sono conservati per tutta la durata del rapporto in essere, e successivamente non oltre dieci anni dall'estinzione dello stesso, nel rispetto degli obblighi normativi. I dati risiedono presso gli uffici della Banca e delle società "Responsabili". Per il perseguimento delle finalità di trattamento sopra descritte (punto 4), non viene presa alcuna decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che produca effetti giuridici che La riguardano o che incida in modo analogo significativamente sulla Sua persona.

Nel caso in cui non dovesse entrare in relazione con la Banca (*Prospect*), i Suoi dati, funzionali all'instaurazione del rapporto non perfezionato, saranno conservati per un periodo massimo di 12 mesi, salvo tale termine non debba essere prorogato per adempiere ad obblighi di legge.

7) Dati particolari

Può accadere, inoltre, che in relazione a specifiche operazioni o prodotti richiesti dal Cliente, la Banca venga in possesso di dati che il GDPR definisce come "particolari" (ad esempio, iscrizioni a sindacati, partiti o altre associazioni, dati relativi alla salute, dati biometrici). Per il loro trattamento la legge richiede una specifica manifestazione di consenso, che troverà a seguito dell'informativa in un'apposita sezione. In tal caso, per istituire la richiesta di apertura del rapporto è necessario il conferimento di tali dati. Il mancato conferimento comporterà l'impossibilità per la Banca di aprire il rapporto. I dati in questione saranno trattati nella misura necessaria per l'esecuzione delle operazioni o prodotti richiesti.

In particolare, nell'ambito del processo di *onboarding*, la Banca potrà trattare dati biometrici, ex art. 9, c. 1, lett. a) del GDPR, nel caso in cui il Cliente scelga di avvalersi del servizio di riconoscimento facciale, finalizzato alla verifica della sua identità e agli accertamenti antifrode. Il servizio, infatti, confronta la biometria facciale del Cliente, acquisita con una registrazione video del volto in tempo reale, con la fotografia del documento d'identità caricato dal cliente medesimo. Tale trattamento non determina un processo decisionale automatizzato con effetti giuridici sull'interessato, ma automatizza la semplice operazione di confronto dei dati rilevabili dalla registrazione video e dal documento d'identità.

8) Trattamento dei dati personali per finalità afferenti alla normativa antiriciclaggio

Nell'ambito delle ipotesi di trattamento dei dati personali di cui al par. 2 lettera a), rientrano i casi di trattamento dei dati collegato con gli obblighi imposti dal D. Lgs. n. 231/2007 e s.m.i. ("Attuazione della direttiva (UE) 2015/849 relativa alla prevenzione dell'uso del sistema finanziario a scopo di riciclaggio dei proventi di attività criminose e di finanziamento del terrorismo e recante modifica delle direttive 2005/60/CE e 2006/70/CE e attuazione del regolamento (UE) n. 2015/847 riguardante i dati informativi che accompagnano i trasferimenti di fondi e che abroga il regolamento (CE) n. 1781/2006").

In particolare, gli obblighi di adeguata verifica della clientela, previsti dagli artt. 17 e ss. del D. Lgs. n. 231/2007, impongono alla Banca, se ricorrono i presupposti di legge, l'effettuazione di una serie di adempimenti nell'ambito dei quali il Cliente è tenuto a fornire all'intermediario dati personali afferenti se stesso e, in taluni casi, soggetti terzi (quali Titolari Effettivi del rapporto o dell'operazione effettuata). Il conferimento di tali dati alla Banca è, pertanto, obbligatorio e, a tali fini, il Cliente è tenuto a fornire all'intermediario dati personali e documentazione aggiornata nonché a segnalare eventuali variazioni alle informazioni già fornite alla Banca stessa ai sensi del D. Lgs. n. 231/2007. Il rifiuto di conferire le informazioni

richieste comporta l'impossibilità di eseguire le operazioni Bancarie.

Il trattamento dei dati acquisiti dalla Banca nell'ambito degli adempimenti di adeguata verifica della clientela, sopra menzionati, sarà svolto per le predette finalità su supporto cartaceo e con strumenti elettronici e solo da personale incaricato in modo da garantire gli obblighi di sicurezza e la loro riservatezza. I dati non saranno diffusi, ma potranno essere comunicati ad Autorità e Organi di vigilanza e controllo.

Inoltre, si specifica che eventuali informazioni relative ad operazioni oggetto di segnalazione ai sensi dell'art. 35, co. 1, del D. Lgs. n. 231/2007, potranno essere comunicate ad altri intermediari finanziari appartenenti al Gruppo di Banca Progetto (www.bancaprogetto.it), secondo quanto previsto dall'art. 39, co. 3, del Decreto sopra citato.

9) Informativa relativa alla registrazione delle telefonate gestite dal Servizio Clienti

Nell'ambito del servizio di *customer care* dei rapporti di conto corrente e conto deposito è attivo un sistema automatizzato di registrazione, trascrizione e analisi delle telefonate *inbound* gestite dal Servizio Clienti.

I dati sono trattati per verificare e migliorare la qualità del servizio di assistenza, anche tramite attività di *sentiment analysis*, mediante il riascolto delle chiamate (senza l'analisi del timbro della voce, escludendo -quindi- il trattamento di dati biometrici), per gestire eventuali reclami avanzati dalla clientela e per orientare le azioni formative degli incaricati al trattamento. In relazione a queste finalità, la base giuridica che rende lecito il trattamento dei dati è il legittimo interesse della Banca, in qualità di Titolare.

Durante la conversazione, il Cliente sarà previamente avvisato in merito all'avvio della registrazione e della trascrizione della telefonata attraverso una nota informativa resa in formato audio che rinvia alla presente informativa dettagliata pubblicata sul sito della Banca. La prosecuzione della chiamata, a seguito dell'ascolto dell'utente dell'informativa breve in formato audio, sottintende la comprensione del contenuto della stessa e l'assenso alla registrazione.

Il trattamento avviene mediante strumenti informatici e in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi. Tra le misure di protezione adottate rientra la crittazione dei file di registrazione in fase di archiviazione. In ogni caso, non verranno trattati categorie particolari di dati (ad esempio, iscrizioni a sindacati, partiti o altre associazioni, orientamento politico, religioso e sessuale, dati relativi alla salute) attraverso l'adozione di specifiche tecniche di mascheramento.

Le registrazioni potranno essere ascoltate solo da personale autorizzato e i dati personali raccolti trattati da soggetti incaricati. Le registrazioni saranno conservate per il tempo strettamente necessario a conseguire le finalità per cui sono state raccolte. In ogni caso, il tempo massimo di conservazione non potrà eccedere il periodo di 2 anni dalla data di acquisizione delle registrazioni stesse, salvo non siano intervenute circostanze che ne impongano l'ulteriore conservazione ai sensi della normativa tempo per tempo vigente. Decorso il termine di conservazione previsto, le registrazioni saranno automaticamente cancellate.

10) Diritti degli Interessati

Informiamo, infine, che l'art. 7 e gli artt. da 15 a 22 del GDPR riconoscono agli Interessati taluni diritti. In particolare, il Cliente potrà esercitare i diritti di:

- Accesso ai dati (ottenere dal Titolare del trattamento la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano e, in tal caso, di ottenere l'accesso ai dati personali e alle informazioni previste tra cui le finalità del trattamento, le categorie di dati personali in questione, i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, ecc.);
- Rettifica dei dati, laddove inesatti;
- Cancellazione dei dati, laddove sussista uno dei motivi di cui all'art. 17;
- Limitazione del trattamento, laddove sussista una delle ipotesi di cui all'art. 18;
- Portabilità dei dati;
- Opposizione al trattamento;
- Non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che produca effetti giuridici che lo riguardano o che incida in modo analogo significativamente sulla sua persona;
- Revoca del consenso. Il consenso può essere revocato in qualsiasi momento e la revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca.

11) Modalità di esercizio dei diritti

Ciascun Interessato per esercitare i diritti di cui al paragrafo 10 potrà rivolgersi al DPO ai recapiti indicati nel successivo paragrafo 12.

Il termine per la risposta è un (1) mese, prorogabile di due (2) mesi in casi di particolare complessità; in questi casi, la Banca fornisce almeno una comunicazione interlocutoria entro un (1) mese.

L'esercizio dei diritti è gratuito.

La Banca ha il diritto di chiedere informazioni necessarie a fini identificativi del richiedente.

12) Reclami e comunicazioni

Il Cliente ha diritto di proporre reclamo, utilizzando il modulo presente sia sul sito del Garante per la protezione dei dati personali (www.garanteprivacy.it) sia sul sito della Banca (www.bancaprogetto.it), ovvero di effettuare una segnalazione al Garante medesimo oppure, in alternativa, di presentare ricorso all'Autorità giudiziaria.

Tutte le comunicazioni riguardanti i dati personali della clientela vanno inviate all'attenzione del DPO della Banca ai seguenti recapiti:

Banca Progetto S.p.A. in A.S.
Piazza San Bernardo, 101 - 00187 Roma
Mail: DPO@pec.bancaprogetto.it

Banca Progetto SpA in A.S.