

**INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**  
AI SENSI DEGLI ARTT. 13 E 14 DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO  
E DEL CONSIGLIO DEL 27 APRILE 2016  
SULLA “PROTEZIONE DELLE PERSONE FISICHE CON RIGUARDO AL TRATTAMENTO DEI DATI  
PERSONALI NONCHE’ ALLA LIBERA CIRCOLAZIONE DI DATI”

**Servizio di Assistenza Clienti tramite il canale WhatsApp**

Ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento sulla “Protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei Dati Personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (di seguito il “Regolamento”), la Cassa di Risparmio di Asti S.p.A., in qualità di Titolare del Trattamento dei Dati Personali, fornisce all’Interessato che intende avvalersi del canale WhatsApp per usufruire del servizio di assistenza reso dalla Banca, le informazioni riguardanti il trattamento dei Suoi Dati Personali. Per le ulteriori informazioni circa le condizioni applicabili all’uso del servizio WhatsApp, si invita a consultare i relativi termini di utilizzo del servizio cliccando qui <https://www.whatsapp.com/legal/?lang=it>.

**1 - IDENTITÀ E DATI DI CONTATTO DEL TITOLARE DEL TRATTAMENTO**

Il Titolare del Trattamento è la Cassa di Risparmio di Asti S.p.A., con sede legale in Piazza Libertà 23 14100 Asti, Capogruppo del Gruppo bancario Cassa di Risparmio di Asti, (di seguito anche la “Banca” o il “Titolare”).

**2 – IDENTITÀ E DATI DI CONTATTO DEL RAPPRESENTANTE**

Il Titolare del Trattamento ha nominato un proprio rappresentante (di seguito anche Delegato Privacy) nella persona del Responsabile del Servizio Affari Legali e Societari. Per esercitare i diritti previsti dal Regolamento, elencati al punto 10 della presente Informativa, è possibile contattare il Delegato Privacy all’indirizzo: Cassa di Risparmio di Asti S.p.A. Piazza Libertà 23 - 14100 Asti (AT); e mail: [privacy@bancadiasti.it](mailto:privacy@bancadiasti.it) o nell’apposita sezione del sito [www.bancadiasti.it](http://www.bancadiasti.it).

**3 - DATI DI CONTATTO DEL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI**

La Cassa di Risparmio di Asti S.p.A. ha nominato un “Responsabile della Protezione dei Dati” previsto dal Regolamento (c.d. “Data Protection Officer” o DPO) nella persona del Responsabile dell’Ufficio Legale. Per tutte le questioni relative al trattamento dei Suoi Dati Personali può contattare il DPO al seguente numero di telefono: 0141/393332; indirizzo email: [dpo@bancadiasti.it](mailto:dpo@bancadiasti.it) e all’indirizzo pec: [dpo@pec.bancadiasti.it](mailto:dpo@pec.bancadiasti.it).

**4 – CATEGORIE E FONTI DEI DATI PERSONALI**

Al fine di consentire l’erogazione del servizio di assistenza mediante il canale WhatsApp potrebbero essere trattati i Dati Personali dell’Interessato: a titolo esemplificativo, numero di cellulare, dati anagrafici, fiscali, postali, di posta elettronica, bancari e contabili, nome o immagine associata al profilo WhatsApp utilizzato. In particolare, l’immagine del profilo potrà essere visualizzata dall’operatore incaricato di gestire la richiesta e autorizzato al trattamento, ma la stessa non sarà conservata in alcun data base. Il titolare non tratterà in alcun modo Dati Personali dell’Interessato ulteriori a quelli strettamente necessari per l’erogazione del servizio di assistenza ed eventualmente fornite dall’Interessato mediante l’upload di file non richiesti (ad es. categorie di dati, dati di geolocalizzazione).

I Dati Personali, quali ad esempio i dati anagrafici, fiscali, postali, di posta elettronica, bancari e contabili in possesso della Banca sono forniti direttamente dagli Interessati all’atto della richiesta del servizio e vengono trattati nel rispetto del citato Regolamento e degli obblighi di riservatezza ai quali si è sempre ispirata l’attività della Banca e limitatamente alle finalità e con le modalità di seguito specificate.

**5 - FINALITÀ E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO**

La Banca tratta i Dati Personali nei limiti dello svolgimento della propria normale attività e con uno o più delle seguenti finalità, sulla base del presupposto giuridico di volta in volta indicato:

- a) Fornire assistenza ai Clienti e ai soggetti interessati che su base opzionale, volontaria e facoltativa intendano utilizzare il canale WhatsApp messo a disposizione dalla Banca, in relazione ai servizi per i quali la Banca rende tempo per tempo disponibile tale canale di comunicazione.

Base giuridica: erogazione di una specifica e volontaria richiesta di assistenza tramite canale WhatsApp.

Il conferimento dei Dati è necessario al fine di consentire la corretta erogazione del servizio di assistenza tramite canale WhatsApp e la loro mancata comunicazione potrebbe comportare l’incapacità di dare esecuzione alle richieste ricevute.

- b) Rispetto degli obblighi previsti da leggi, da regolamenti e dalla normativa comunitaria nonché da disposizioni impartite da Autorità a ciò legittimate dalla legge e da Organi di vigilanza e controllo.

Base giuridica: obblighi di legge, cui la Banca è obbligata a ottemperare.

Il trattamento dei Dati per tali finalità non richiede il consenso dell’Interessato.

## **6 - CATEGORIE DI DESTINATARI AI QUALI I SUOI DATI PERSONALI POTRANNO ESSERE COMUNICATI**

Il numero di dipendenti della Banca che ha accesso ai Suoi Dati è limitato a soggetti specificatamente autorizzati che hanno necessità di trattare i Suoi Dati in aderenza alle finalità sopra indicate.

Per lo svolgimento dell'attività di trattamento dei dati connesso al servizio di assistenza, la Banca, senza che sia necessario uno specifico consenso, può comunicare i Suoi Dati alle seguenti categorie di soggetti, con i quali ha stipulato specifici accordi.

In particolare:

- a) Soggetti che operano in materia di stemi elettronici, assistenza, consulenza, qualità, revisione e certificazione;
- b) Soggetti a cui tale comunicazione debba essere effettuata per adempiere prescrizioni normative (autorità giudiziaria, amministrativa o altro soggetto pubblico);
- c) Società del Gruppo Cassa di Risparmio di Asti.

I soggetti a cui vengono comunicati i Suoi Dati agiranno in qualità di Titolari del trattamento, Responsabili del trattamento o Contitolari del trattamento.

Per l'erogazione del servizio di assistenza, la Banca usufruirà della piattaforma WhatsApp per il tramite di LivePerson Netherlands B.V. e Salesforce.com Italy S.r.l. che agiranno in qualità di Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679.

L'elenco aggiornato dei soggetti individuati come Responsabili o Contitolari è disponibile presso il Servizio Affari Legali e Societari della Cassa di Risparmio di Asti S.p.A..

## **7 - MODALITÀ DI TRATTAMENTO**

In relazione alle suindicate finalità, il trattamento dei Dati Personali viene effettuato mediante strumenti manuali, informatici e telematici con logiche strettamente correlate alle finalità stesse e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati. Le persone autorizzate a compiere le sopra indicate operazioni di trattamento sono i dipendenti e i collaboratori della Banca, nonché i dipendenti del Gruppo Cassa di Risparmio di Asti a seguito di formale designazione da parte del Titolare o del Responsabile quali "autorizzati al trattamento" ed operano in relazione e nei limiti dei compiti rispettivamente assegnati, anche in forza di specifici accordi.

La Banca utilizza adeguate misure al fine di mantenere la protezione, la sicurezza, l'integrità e l'accessibilità dei Suoi Dati Personali.

Tutti i Suoi Dati sono conservati sui nostri server protetti (o copie cartacee idoneamente archiviate) o su quelle dei nostri Responsabili Esterni e sono accessibili ed utilizzabili in base ai nostri standard di sicurezza ed alle relative policy (o standard equivalenti per i nostri Responsabili Esterni).

## **8 - TRASFERIMENTO DEI DATI PERSONALI AD UN PAESE TERZO FUORI DALL'UNIONE EUROPEA.**

Nel caso in cui eventuali trasferimenti di Dati Personali al di fuori dell'Unione Europea vengano effettuati nei confronti di paesi terzi che soddisfino i requisiti di adeguatezza previsti dalla Commissione Europea, il trasferimento non necessita di autorizzazioni specifiche. Qualora per alcune specifiche attività o lavorazioni fosse necessario il trasferimento anche verso paesi che non offrono un livello di protezione adeguato secondo i criteri definiti dalla Commissione Europea, la Banca garantirà ai dati un livello di protezione adeguato ricorrendo alle clausole contrattuali standard dell'Unione Europea o attraverso altri mezzi che garantiscano comunque la sicurezza dei dati.

L'utilizzo del canale WhatsApp e il transito dei dati potrebbe comportare temporaneamente il trasferimento degli stessi negli Stati Uniti d'America, ove ha sede la società WhatsApp Inc., che rispetto a tale parte del processo opererà in qualità di Titolare del trattamento. Per ottenere maggiori informazioni riguardanti il trattamento di dati personali da parte di WhatsApp Inc., è possibile consultare l'informativa al link <https://www.whatsapp.com/legal?eca=0#privacypolicy>. Il trasferimento dei dati personali verso gli USA avverrà nel pieno rispetto di quanto previsto dall'art. 45 del GDPR, ovvero sulla base della decisione di adeguatezza adottata dalla Commissione Europea rispetto al Privacy Shield 2.0, l'accordo che regola il trasferimento di dati tra Unione europea e USA.

## **9 – PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI**

Il trattamento dei Suoi Dati sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e potrà essere effettuato anche attraverso modalità automatizzate atte a memorizzarli, gestirli e trasmetterli. Il trattamento avverrà mediante strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza mediante l'utilizzo di procedure idonee ad evitare il rischio di perdita, accesso non autorizzato, uso illecito e diffusione.

I Suoi Dati Personali saranno trattati e conservati nel pieno rispetto dei principi di necessità, minimizzazione dei dati e limitazione del periodo di conservazione, mediante l'adozione di misure tecniche ed organizzative adeguate al livello di rischio dei trattamenti e per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati, comunque per il tempo strettamente necessario al conseguimento delle finalità di gestione delle richieste di assistenza relative ai servizi richiesti.

I Suoi Dati Personali potranno, altresì, essere trattati per un termine superiore, ove intervengano circostanze che giustifichino il prolungamento della conservazione del dato ovvero esista specifica normativa che imponga una conservazioni dei Dati Personali per un periodo superiore.

Decorso il termine di conservazione come sopra individuato, i Suoi Dati verranno cancellati/anonimizzati da ogni base dati, applicativo e/o archivio cartaceo in cui sono stati registrati e conservati.

## 10 - DIRITTI DELL'INTERESSATO

La Cassa di Risparmio di Asti S.p.A. La informa, infine, che il Regolamento 2016/679 riconosce specifici diritti, di seguito elencati.

### a. Diritto di accesso

L'Interessato ha diritto di ottenere dal Titolare del trattamento la conferma che sia o meno in corso un trattamento dei propri Dati Personali e, in tal caso, di ottenere l'accesso ai Dati Personali e alle informazioni relative alla finalità del trattamento, alle categorie di dati personali, i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati vengono comunicati incluse le eventuali garanzie connesse al trasferimento, il periodo di conservazione o i criteri per determinare tale periodo, l'esistenza del diritto dell'Interessato di chiedere la rettifica o la cancellazione dei dati personali, la limitazione del trattamento o la possibilità di opporsi al trattamento dati, il diritto di proporre reclamo all'autorità di controllo e, qualora i dati non siano raccolti presso l'Interessato, le informazioni disponibili sulla loro origine oltre all'esistenza di un processo decisionale automatizzato (compresa la profilazione).

### b. Diritto di rettifica

L'interessato ha il diritto di ottenere dalla Banca la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano. Tenuto conto delle finalità del trattamento, l'Interessato ha il diritto di ottenere l'integrazione dei dati personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa.

### c. Diritto alla cancellazione

L'Interessato ha diritto di chiedere al Titolare la cancellazione dei propri Dati Personali, nel caso in cui sussista uno dei motivi previsti dall'art. 17 del Regolamento e più specificatamente quando i dati personali non siano più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o comunque trattati, quando l'Interessato revochi il proprio consenso se l'unica base giuridica del trattamento è il consenso, quando l'Interessato si opponga al trattamento, quando i dati personali siano trattati illecitamente e quando i dati personali debbano essere cancellati per adempiere ad un obbligo legale previsto dal diritto dell'Unione o di uno Stato membro al cui diritto è soggetta la Banca.

La informiamo che la Banca non potrà procedere alla cancellazione dei Dati Personali: (i) qualora il loro trattamento sia necessario, ad esempio, per l'adempimento di un obbligo di legge, (ii) per motivi di interesse pubblico, (iii) per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

### d. Diritto di limitazione del Trattamento

L'Interessato ha diritto di ottenere la limitazione del trattamento dei Dati Personali qualora ricorra una delle seguenti ipotesi: (i) quando l'Interessato contesti l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al Titolare del trattamento di verificare l'esattezza di tali dati personali (ii) quando il trattamento sia illecito e l'Interessato si opponga alla cancellazione dei dati personali e chieda invece che ne sia limitato l'utilizzo (iii) quando benché il Titolare del trattamento non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento, i dati personali siano necessari all'Interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria e quando l'Interessato si sia opposto al trattamento in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del titolare del trattamento rispetto a quelli dell'Interessato.

### e. Diritto alla portabilità dei dati

L'Interessato ha diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che lo riguardano purché il trattamento si basi sul consenso o su un contratto, i dati siano stati forniti dall'Interessato e il trattamento sia effettuato con mezzi automatizzati.

L'Interessato potrà inoltre, se tecnicamente fattibile, richiedere che i Dati Personali vengano trasmessi direttamente ad un altro titolare del trattamento da questi indicato fornendo alla Banca un'esplicita autorizzazione scritta che contenga gli estremi esatti del nuovo titolare del trattamento.

### f. Diritto di opposizione

L'Interessato ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei dati personali che lo riguardano se il trattamento ha la finalità di soddisfare, un interesse pubblico o un legittimo interesse della Banca compresa la profilazione. In tali casi la Banca dovrà astenersi dal trattare ulteriormente i dati personali salvo dimostri l'esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgano sugli interessi, sui diritti e sulle libertà dell'Interessato oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

### h. Diritto di proporre un reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali

L'Interessato, potrà proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali qualora ritenesse che il trattamento dei propri Dati Personali sia effettuato dal Titolare in violazione del Regolamento e/o della normativa applicabile, senza che ciò precluda il diritto di ricorrere in ogni altra sede amministrativa o giurisdizionale.

Per l'esercizio dei diritti di cui sopra, potrà, inviare al Titolare, in qualsiasi momento un'apposita richiesta scritta agli indirizzi: Cassa di Risparmio di Asti S.p.A., Piazza Libertà 23 14100 Asti, oppure alla mail [privacy@bancadiasti.it](mailto:privacy@bancadiasti.it), ovvero ai dati di contatto indicati all'interno della presente informativa.

Con le stesse modalità potrà revocare in qualsiasi momento i consensi espressi nell'allegato modulo.

**Banca di Asti S.p.A.**