

# INFORMATIVA PRIVACY

ai sensi del regolamento 2016/679/UE “Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali” (articoli 13 e seguenti) Servizio di Assistenza Clienti tramite il canale di WhatsApp per i servizi di pagamento pensione, cerca Ufficio Postale e prenota appuntamento

Poste Italiane S.p.A. con sede in Roma, Viale Europa 190, in qualità di Titolare del trattamento, desidera fornire al Cliente, che intende avvalersi del canale di assistenza WhatsApp, le indicazioni chiare e semplici circa il trattamento dei dati personali.

Il trattamento dei dati è finalizzato esclusivamente all'assistenza dei clienti per i servizi di pagamento pensione, cerca Ufficio Postale e prenota appuntamento (di seguito, i “servizi”).

Il servizio di assistenza fornito attraverso il canale WhatsApp è un servizio del tutto opzionale, volontario e facoltativo, attivato previa espressa richiesta da parte del singolo interessato/richiedente.

Per ogni altra eventuale richiesta di assistenza, si invita ad avvalersi degli altri canali resi disponibili alla seguente pagina <https://www.poste.it/assistenza.html>

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>.

In caso di qualsiasi dubbio o chiarimento rispetto a quanto riportato di seguito, si invita a contattare i recapiti del Centro Servizi Privacy di Poste Italiane sotto indicati.

## ALCUNE DEFINIZIONI PRINCIPALI

Il «**dato personale**» è qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile («interessato»); si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale.

Il «**trattamento**» è qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di

processi automatizzati applicate a dati personali, quali la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento, la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, la diffusione, la messa a disposizione, il raffronto, l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione, la distruzione.

Il «**Titolare del trattamento**» è la persona giuridica che, singolarmente o insieme ad altri, determina le finalità e i mezzi del trattamento di dati personali. Il «Titolare del trattamento» è la persona giuridica che, singolarmente o insieme ad altri, determina le finalità e i mezzi del trattamento di dati personali.

Il «**Responsabile del Trattamento**» è la persona fisica o giuridica che tratta i dati personali per conto del Titolare del trattamento.

## SOGGETTI AUTORIZZATI A TRATTARE I DATI PERSONALI

Per lo svolgimento di alcune attività strumentali all'esecuzione del servizio richiesto, ovvero in relazione ad obblighi di legge e comunque in conformità alla normativa sulla protezione dei dati personali, il Titolare potrà nominare i Responsabili del trattamento (terze parti che effettuano il trattamento dei dati personali per conto di Poste Italiane S.p.A.

In particolare, il Titolare usufruirà della piattaforma WhatsApp per il tramite di Genesys Telecommunications Laboratories B.V. Quest'ultimo agirà in qualità di Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) n. 2016/679.

I dati personali saranno trattati da soggetti autorizzati al trattamento (incaricati) designati rispettivamente dal Titolare o dai Responsabili del trattamento, che operano sotto la diretta autorità degli stessi sulla base delle istruzioni ricevute.

## CATEGORIE DI DESTINATARI DEI DATI PERSONALI DEL CLIENTE BUSINESS

Senza che sia necessario un consenso esplicito, il Titolare potrà comunicare i dati personali alle seguenti categorie di soggetti:

- soggetti che operano, ad esempio, in materia di sistemi elettronici, assistenza, consulenza, qualità, revisione e certificazione;

- soggetti cui tale comunicazione debba essere effettuata per adempiere a prescrizioni dettate da normative nazionali e comunitarie (ad esempio: Autorità Giudiziaria, amministrativa o ad altro soggetto pubblico legittimato a richiederli, nei casi previsti dalla legge).

#### **DATA PROTECTION OFFICER**

Il Data Protection Officer (DPO) è il Responsabile della protezione dei dati personali ed è designato dal Titolare per assolvere alle funzioni espressamente previste dal Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali. Il DPO è reperibile presso l'ufficio del Responsabile della Protezione dei Dati di Poste Italiane, in viale Europa, 175 - 00144 Roma, [ufficiorpd@posteitaliane.it](mailto:ufficiorpd@posteitaliane.it).

#### **ORIGINE DEI DATI PERSONALI**

I dati personali sono forniti dal Cliente all'atto della richiesta del servizio.

#### **BASE GIURIDICA, FINALITÀ DEL TRATTAMENTO E DEL CONFERIMENTO DEI DATI**

I dati personali sono trattati per dare corso ad una specifica - e volontaria - richiesta di assistenza tramite canale WhatsApp.

Per questa finalità il conferimento dei dati è necessario al fine di consentire la corretta erogazione del servizio di assistenza tramite canale WhatsApp. Infatti, la loro mancata comunicazione potrebbe comportare l'incapacità di dare esecuzione alle richieste ricevute.

#### **MODALITÀ DI TRATTAMENTO E CONSERVAZIONE DEI DATI**

I dati personali del cliente saranno trattati per mezzo di strumenti informatici/telematici per finalità strettamente necessarie alla gestione delle richieste di assistenza effettuate tramite il canale WhatsApp relative ai servizi, nonché per le finalità ad essa strettamente connesse e/o strumentali.

Il trattamento dei dati personali avverrà per mezzo di strumenti e con modalità volte ad assicurare la riservatezza e la sicurezza dei dati, nel rispetto di quanto definito dalla normativa applicabile sulla protezione dei dati personali.

Pertanto, i 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.

#### **CATEGORIE DI DATI PERSONALI TRATTATI**

Al fine di consentire l'erogazione del servizio di assistenza mediante il canale WhatsApp potrebbero essere trattati i dati personali del Cliente: a titolo esemplificativo, numero di cellulare, nome e cognome, 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*. Qualora l'interazione avvenisse tramite sistemi chatbot, l'immagine del profilo non sarà in alcun modo utilizzata né conservata.

Il Titolare non tratterà in alcun modo dati personali del Cliente ulteriori a quelli strettamente necessari per l'erogazione del servizio di assistenza ed eventualmente forniti dal Cliente mediante l'upload di file non richiesti (ad es. categorie particolari di dati, dati di geolocalizzazione).

#### **TRASFERIMENTO DEI DATI EXTRA-UE**

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?eea=0#privacy-policy>.

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, l'accordo che regola il trasferimento di dati tra Unione europea e USA.

#### **DIRITTI DEGLI INTERESSATI**

L'interessato ha il diritto di ottenere l'accesso alle seguenti informazioni: le finalità del trattamento, le categorie di dati personali, i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, il periodo di conservazione dei dati personali previsto oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo; qualora i dati non siano raccolti presso l'interessato, l'origine dei dati personali; i destinatari o le categorie di destinatari

---

a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali; l'esistenza di un processo decisionale automatizzato o di profilazione e informazioni sulla logica utilizzata.

Inoltre, ha il diritto di:

- ottenere la rettifica dei dati personali inesatti;
- ottenere l'integrazione dei dati personali incompleti;
- ottenere, la limitazione del trattamento dei dati personali, qualora ne ricorrano le condizioni previste dalla legge;
- opporsi al loro trattamento;
- chiedere la cancellazione dei dati («diritto all'oblio»);
- ottenere la portabilità dei dati, ovvero la trasmissione dei dati personali da un titolare del trattamento ad un altro, qualora ne ricorrano le condizioni previste dalla legge e tecnicamente fattibile.

Per esercitare tali diritti, l'interessato può contattare il Centro Servizi Privacy di Poste Italiane, tramite i seguenti canali:

- e-mail:  
centroserviziprivacy@posteitaliane.it
- posta tradizionale: Via August Von Platen n. 9, 87100 – Cosenza
- Fax: 06/98685343

### **DIRITTO DI PROPORRE RECLAMO**

Qualora ritenesse che i trattamenti effettuati possano aver violato le norme del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali, l'interessato ha diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali ai sensi dell'art. 77 del Regolamento 2016/679/UE.