



un brand di  
Banca Sella

## INFORMATIVA RELATIVA AL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI IN CASO DI USO DI CHATBOT

Gentile utente,

nel caso tu decidessi di utilizzare il risponditore automatico (ChatBot) per richiedere assistenza/supporto/informazioni, ti informiamo che Banca Sella S.p.A (di seguito "noi" oppure "la Banca" o "il Titolare"), non ti chiederà informazioni personali. Tuttavia, qualora tu decidessi spontaneamente di fornire tuoi dati personali nel corso della conversazione, questo documento contiene le informazioni necessarie per comprendere come Banca Sella S.p.A. eventualmente tratterà gli stessi nell'utilizzo del risponditore automatico (ChatBot). Tale informativa è integrativa dell'informativa generale sul trattamento dei dati personali che puoi consultare in ogni momento nella sezione Privacy del sito [www.hype.it](http://www.hype.it).

### 1) CHI SONO IL TITOLARE DEL TRATTAMENTO E IL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI (DPO)?

Dal punto di vista normativo, il soggetto che raccoglie e decide come e per quali scopi trattare i tuoi dati personali è detto Titolare del trattamento. Nel nostro caso il Titolare è **Banca Sella S.p.A., con sede legale in piazza Gaudenzio Sella, 1 – 13900 Biella (BI)**, Il Titolare ha poi nominato al suo interno un altro soggetto, chiamato **Responsabile della protezione dei dati** ("Data Protection Officer" o "DPO"), che potrai contattare per esercitare uno o più dei diritti che la normativa ti garantisce, ma anche per ricevere qualsiasi informazione ulteriore in merito ai trattamenti di dati personali da noi effettuati.

A tal fine puoi, alternativamente, scegliere una delle seguenti modalità:

- Scrivere al Titolare S.p.A. al seguente indirizzo postale: Piazza Gaudenzio Sella n. 1, 13900, Biella- all'Att.ne del Data Protection Officer;
- [dpo@sella.it](mailto:dpo@sella.it) oppure [privacy@sella.it](mailto:privacy@sella.it) oppure [privacy@pec.sella.it](mailto:privacy@pec.sella.it).

Provvederemo a prendere in carico la tua richiesta e ti forniremo un riscontro il prima possibile o, comunque, al più tardi entro un mese dal ricevimento della stessa. Se però avessimo dubbi circa l'identità della persona che ha presentato la richiesta, potremo richiedere ulteriori informazioni per verificare che chi scrive sia effettivamente il soggetto per cui è stata effettuata la richiesta.

### 2) QUALI DATI PERSONALI TRATTIAMO?

Per fornirti assistenza a seguito di tua espressa richiesta mediante interazione con il risponditore automatico, potremmo trattare tuoi dati comuni ed eventualmente anche economico-patrimoniali, in base alla tipologia di richieste da te effettuate. In particolare, a mero titolo di esempio, potremmo trattare nome e cognome e nel caso tu fossi già nostro cliente anche dati relativi al tuo conto o alla tua carta, esclusivamente per riscontrare tue espresse richieste di supporto, assistenza e/o chiarimenti.

### 3) QUAL È LA FONTE DEI DATI PERSONALI?

Potremmo trattare dati che ci vengono forniti da te direttamente o già in nostro possesso (qualora tu fossi già nostro cliente o con una pratica di apertura conto in corso).

### 4) PERCHÉ E SU QUALE BASE TRATTIAMO I TUOI DATI PERSONALI?

Nel caso in cui tu interagisca con il risponditore automatico (ChatBot), potremmo trattare tuoi dati personali (forniti da te spontaneamente oppure richiesti in quanto necessari) al solo fine di riscontrare le tue richieste di supporto/assistenza/informazioni. La base giuridica che legittima tale trattamento consiste nell'adempimento di richieste precontrattuali espressamente avanzate dall'interessato ai sensi dell'art. 6 del Regolamento Europeo per la Protezione dei Dati Personali (GDPR), motivo per il quale non ti chiederemo il consenso. Qualora tu fossi già un nostro cliente, precisiamo che per i dati già in nostro possesso la base giuridica consiste nel contratto in essere tra te e noi.

### 5) CON QUALI MODALITÀ TRATTIAMO I TUOI DATI PERSONALI?

In una prima fase e finché non esprimerai la volontà di chattare con un operatore fisico, l'attività di assistenza self-service H24 da te richiesta avverrà mediante un risponditore automatico che utilizza una tecnica automatizzata in grado di gestire interazioni di domanda e risposta preconfigurate a sistema in autonomia (un insieme di argomenti preconfigurati: un argomento è un insieme di domande/risposte che realizzano una conversazione) e

#### HYPE è un brand di Banca Sella S.p.A.

Banca Sella S.p.A.  
Società appartenente al Gruppo IVA Maurizio Sella SAA con P.IVA 02675650028, aderente al fondo Interbancario di Tutela dei Depositi ed al Fondo Nazionale di Garanzia, Iscritta all'Albo delle Banche e dei Gruppi Bancari, soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Banca Sella Holding S.p.A.

Sede legale in P.zza G. Sella, 1 - 13900 Biella (BI)  
C.F. 02224410023

Capitale Sociale e Riserve € 1.215.361.018

Codice ABI 03268  
Iscr. Registro Imprese della Camera di commercio Monte Rosa Laghi Alto Piemonte

[www.hype.it](http://www.hype.it)  
[bs\\_segreteria@pec.sella.it](mailto:bs_segreteria@pec.sella.it)



un brand di  
Banca Sella

di ingaggiare operatore del Customer Care nel caso tu lo richiedi. Inoltre, qualora tu interrogassi il Chatbot ponendo una domanda a lui non nota, richiederà in autonomia l'intervento di un operatore del Customer Care.

#### 6) A QUALI SOGGETTI POTRANNO ESSERE COMUNICATI I TUOI DATI PERSONALI?

I tuoi dati saranno conosciuti dai nostri **dipendenti, collaboratori** – nominati come “persone autorizzate” e/o “responsabili” del trattamento – laddove questo sia necessario per lo svolgimento delle attività lavorative a questi demandate.

#### 7) I TUOI DATI POSSONO ESSERE TRASFERITI AL DI FUORI DELLO SPAZIO ECONOMICO EUROPEO?

Potremmo trasferire i tuoi dati al di **fuori dello Spazio Economico Europeo** (ossia fuori dal territorio che comprende l'Unione Europea, l'Islanda, il Liechtenstein e la Norvegia) solo:

- verso Paesi che hanno adottato una normativa privacy nazionale analoga a quella dell'Unione Europea e per questo riconosciuti dalla Commissione Europea come “adeguati”;
- a seguito della sottoscrizione, tra noi e il destinatario dei dati, di apposite garanzie contrattuali emanate dalla Commissione Europea (c.d. Clausole Contrattuali Standard o tipo);
- se sussiste una delle ipotesi previste dalla normativa (ad esempio se il trasferimento è necessario per dar seguito a tue richieste, come effettuare un pagamento internazionale).

#### 8) PER QUANTO TEMPO CONSERVIAMO I TUOI DATI PERSONALI?

Il risponditore automatico (Chatbot) conserverà i dati personali per un massimo di 2 mesi dal primo messaggio ricevuto (memorizzando la conversazione che rimane consultabile solo da utenti autorizzati), dopodiché gli stessi verranno cancellati.

#### 9) QUALI SONO I TUOI DIRITTI E COME PUOI ESERCITARLI?

Come già indicato nell'informativa generale per il trattamento dei dati personali precedentemente messa a disposizione, la normativa applicabile (cfr. artt. da 12 a 15 del Regolamento UE 679/2016 o GDPR) ti riconosce il **diritto di accesso, diritto di rettifica, diritto alla cancellazione, diritto alla limitazione, diritto di opposizione, diritto alla portabilità dei dati, diritto di revoca, diritto di presentare reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali** o ricorrere agli altri mezzi di tutela previsti dalla normativa applicabile.

Per esercitare i tuoi diritti di cui sopra puoi scrivere al DPO tramite i riferimenti indicati al paragrafo 1, mentre nel caso di reclamo presso l'Autorità puoi utilizzare i riferimenti pubblicati sul sito [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it). Ricorda che l'esercizio dei tuoi diritti è gratuito.

**Banca Sella S.p.A.**

#### **HYPE è un brand di Banca Sella S.p.A.**

Banca Sella S.p.A.  
Società appartenente al Gruppo IVA Maurizio Sella SAA con P.IVA 02675650028, aderente al fondo Interbancario di Tutela dei Depositi ed al Fondo Nazionale di Garanzia, Iscritta all'Albo delle Banche e dei Gruppi Bancari, soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Banca Sella Holding S.p.A.

Sede legale in P.zza G. Sella, 1 - 13900 Biella (BI)  
C.F. 02224410023

Capitale Sociale e Riserve € 1.215.361.018

Codice ABI 03268  
Iscr. Registro Imprese della Camera di commercio Monte Rosa Laghi Alto Piemonte

[www.hype.it](http://www.hype.it)  
[bs\\_segreteria@pec.sella.it](mailto:bs_segreteria@pec.sella.it)