



INFORMATIVA CLIENTI - Documento informativo ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 13 Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR)



PERCHÉ QUESTE INFORMAZIONI

Nel rispetto di quanto previsto dal Reg. UE 2016/679 (Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali) Le forniamo le dovute informazioni in ordine al trattamento dei dati personali trattati. Si tratta di un'informativa che è resa ai sensi dell'art. 13 della Reg. UE 2016/679 (Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali).

Dati personali trattabili

Dato personale: 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 (C26, C27, C30 GDPR).

Categorie di dati particolari ad es. origine razziale ed etnica, opinioni politiche, convinzioni religiose o filosofiche, iscrizione sindacale, dati biometrici o relativi alla salute – cfr. art. 9 GDPR, quali sono i dati biometrici raccolti -previo consenso dell'interessato- a seguito dell'uso facoltativo della firma grafometrica (v. successivo paragrafo 7).

Dati relativi a condanne penali e ai reati o a connesse misure di sicurezza (cfr. art. 10 GDPR) Dati personali idonei a rivelare provvedimenti di cui all'articolo 3, comma 1, lettere da a) a o) e da r) a u), del d.P.R. 14 novembre 2002, n. 313, in materia di casellario giudiziale, di anagrafe delle sanzioni amministrative dipendenti da reato e dei relativi carichi pendenti, o la qualità di imputato o di indagato ai sensi degli articoli 60 e 61 del codice di procedura penale.

1. CHI È IL TITOLARE DEL TRATTAMENTO DATI? COME CONTATTARLO?

Il Titolare del trattamento dati è **Più Mutui Casa Spa**, iscritta all'OAM e con sede legale in 20900 Monza (MB) - Via Passerini n. 2, nella persona del suo Legale Rappresentante pro tempore, che potrà contattare per qualsiasi informazione tramite e-mail privacy@piumutuicasa.it.







2. IL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI È STATO NOMINATO? QUALI SONO I SUOI DATI DI CONTATTO?

Più Mutui Casa Spa ha nominato il proprio **Responsabile della protezione dei dati (RPD/DPO- Data Protection Officer)** ai sensi degli artt. 37 – 39 GDPR, il cui nominativo e riferimento è reperibile presso la sede di Più Mutui Casa Spa sopra indicata. Per contattare il DPO: email dpo@piumutuicasa.it.



3. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO, BASE GIURIDICA, PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI E NATURA DEL CONFERIMENTO

 FINALITÀ DEL TRATTAMENTO	 BASE GIURIDICA	 PERIODO DI CONSERVAZIONE	 NATURA DEL CONFERIMENTO
<p>A) Servizi di mediazione creditizia e consulenza: Elaborazione delle richieste di mutuo/prodotti di finanziamento, gestione dei rapporti con la clientela e/o potenziale clientela quali l'acquisizione di dati per le finalità di esplicazione dell'attività di mediazione creditizia, prevenzione del sovra indebitamento e svolgimento dell'attività di pre-istruttoria ed eventualmente di istruttoria finalizzata alla concessione del finanziamento richiesto o per meglio individuare l'Istituto di</p>	<p>Contratto Il trattamento è necessario all'esecuzione del contratto di cui l'interessato è parte o di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso (art. 6 par. 1 lett B e C44 del GDPR)</p> <p>Obbligo di legge Il trattamento è necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento (art. 6 par. 1 lett. C del GDPR)</p> <p>Consenso</p>	<p>Per l'intera durata del rapporto e, alla cessazione, per dieci anni dalla stessa.</p>	<p>Obbligatoria. Il mancato conferimento dei dati comporta l'impossibilità di dare esecuzione al contratto ed alle attività amministrative contabili e pre-contrattuali correlate.</p>

È attivo, presso la società, per tutti i Clienti il servizio di **Customer Care**: Servizio di **Assistenza Clienti** prestato dalla Società Più Mutui Casa Spa, finalizzato alla verifica della qualità del servizio offerto e della soddisfazione del cliente.

Per **informazioni o reclami** contattare il **numero verde 800974028** oppure, per informazioni, scrivere all'indirizzo di posta elettronica customercare@piumutuicasa.it; per reclami a ufficioreclami@piumutuicasa.it o pec piumutuicasa@pec.it ovvero inviare lettera raccomandata a Più Mutui Casa Spa, via Carolina Romani 2, 20091, Bresso (Mi). Le informazioni relative all'iscrizione nell'elenco dei Mediatori Creditizi della società Più Mutui Casa e dei Collaboratori di cui la stessa si avvale per il contatto con il pubblico sono reperibili al seguente indirizzo: <https://www.organismo-am.it/elenco-mediatori-creditizi>, N° iscrizione M65



<p>Credito idoneo alla concessione del richiesto finanziamento quale mutuo ipotecario, informazioni preliminari alla conclusione di un contratto di finanziamento, mediazione assicurativa legata all'operazione finanziaria di cui prima, per dare esecuzione ad un servizio o ad una operazione contrattualmente convenuti, verificare l'andamento dei rapporti contrattuali nonché i rischi ad essi connessi.</p>	<p>Per i dati particolari il trattamento è basato sul consenso (art. 6 par. 1 lett. a, art. 9 par. 2 lett. a GDPR)</p>		
<p>B) MARKETING DIRETTO: previo consenso e fino a sua opposizione, per attività di marketing diretto, cioè invio, con cadenza mensile in base alle esigenze del titolare, per cui circa 12/15 newsletter/anno, di materiale pubblicitario o di vendita diretta inerente i propri servizi, compimento di ricerche di mercato, comunicazione commerciale, tramite mezzi automatizzati di posta elettronica, telefax, messaggi del tipo SMS, messaggistica istantanea, chat, chatbox, videomessaggi, Direct messaging da social networks o di altro tipo, nonché mediante mezzi tradizionali attraverso telefonate tramite operatore, posta cartacea.</p> <p>Il Titolare per confrontare ed eventualmente migliorare i risultati delle comunicazioni, utilizza sistemi per invio di newsletter e comunicazioni promozionali con report. Grazie ai report il Titolare potrà conoscere, per esempio: il numero dei lettori, delle aperture, dei "cliccatori" unici e dei clic; i dispositivi ed i sistemi operativi utilizzati per leggere la comunicazione; il dettaglio sull'attività dei singoli utenti; il dettaglio delle email inviate, email recapitate e non, di quelle inoltrate. Tutti questi dati sono utilizzati allo scopo di</p>	<p>Consenso Il trattamento è basato sul consenso (art. 6 par. 1 lett. A GDPR)</p>	<p>10 anni (salvo revoca del consenso)</p>	<p>Il conferimento dei dati è facoltativo e, in mancanza dello stesso, i suoi dati non saranno trattati per il perseguimento di tale finalità.</p> <p>Il diniego del conferimento non pregiudicherà la fruibilità delle altre finalità indicate.</p>

È attivo, presso la società, per tutti i Clienti il servizio di **Customer Care**: Servizio di **Assistenza Clienti** prestato dalla Società Più Mutui Casa Spa, finalizzato alla verifica della qualità del servizio offerto e della soddisfazione del cliente.

Per **informazioni o reclami** contattare il **numero verde 800974028** oppure, per informazioni, scrivere all'indirizzo di posta elettronica customercare@piumutucasa.it; per reclami a ufficioreclami@piumutucasa.it o pec piumutucasa@pec.it ovvero inviare lettera raccomandata a Più Mutui Casa Spa, via Carolina Romani 2, 20091, Bresso (Mi). Le informazioni relative all'iscrizione nell'elenco dei Mediatori Creditizi della società Più Mutui Casa e dei Collaboratori di cui la stessa si avvale per il contatto con il pubblico sono reperibili al seguente indirizzo: <https://www.organismo-am.it/elenco-mediatori-crediti>, N° iscrizione M65



<p>confrontare, ed eventualmente migliorare, i risultati delle comunicazioni.</p>			
<p>C) COMUNICAZIONE DEI SUOI DATI A SOCIETÀ DEL GRUPPO TEMPOCASA PER LORO FINALITÀ DI MARKETING, OVVERO PER RICEVERE MATERIALE PROMOZIONALE, PUBBLICITARIO E COMUNICAZIONI COMMERCIALI, INFORMATIVE DA PARTE DELLE STESSSE.</p> <p>I Suoi dati saranno comunicati, previo consenso, a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tempocasa Spa per l'attività di intermediazione immobiliare; - Tempo Quality Srl per l'attività di servizi accessori e di supporto alla mediazione immobiliare; - Dorotea srl per l'attività di mediazione assicurativa. <p>Le società del gruppo hanno sede in Italia.</p>	<p>Consenso Il trattamento è basato sul Consenso (art. 6 par. 1 lett. A GDPR)</p>	<p>Fino a revoca del consenso (opt-out)</p>	<p>Il conferimento dei dati è facoltativo e, in mancanza dello stesso, i suoi dati non saranno trattati per il perseguimento di tale finalità.</p> <p>Il diniego del conferimento non pregiudicherà la fruibilità delle altre finalità indicate.</p>

È attivo, presso la società, per tutti i Clienti il servizio di **Customer Care**: Servizio di **Assistenza Clienti** prestato dalla Società Più Mutui Casa Spa, finalizzato alla verifica della qualità del servizio offerto e della soddisfazione del cliente.

Per **informazioni o reclami** contattare il **numero verde 800974028** oppure, per informazioni, scrivere all'indirizzo di posta elettronica customer-care@piumutucasa.it; per reclami a ufficioreclami@piumutucasa.it o pec piumutucasa@pec.it ovvero inviare lettera raccomandata a Più Mutui Casa Spa, via Carolina Romani 2, 20091, Bresso (Mi).
 Le informazioni relative all'iscrizione nell'elenco dei Mediatori Creditizi della società Più Mutui Casa e dei Collaboratori di cui la stessa si avvale per il contatto con il pubblico sono reperibili al seguente indirizzo: <https://www.organismo-am.it/elenco-mediatori-crediti>, N° iscrizione M65



<p>D) ADEMPIMENTO OBBLIGHI DI LEGGE IN RELAZIONE ALL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE ASSICURATIVA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - obblighi amministrativi, contabili e fiscali; - obblighi previsti dalla vigente normativa in materia di antiriciclaggio (D.lgs. 231/2007 e successive modifiche: identificazione, conservazione e registrazione nell'archivio unico antiriciclaggio); - obblighi previsti dalla normativa in materia di comunicazione delle operazioni rilevanti a fini IVA previsti dal d.l. 78/2010; - obbligo di comunicazione telematica all'Agenzia delle Entrate delle operazioni rilevanti ai fini dell'imposta sul valore aggiunto per le quali è previsto l'obbligo di emissione della fattura. 	<p>Obbligo di legge</p> <p>Il trattamento è necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento (art. 6 par. 1 lett. C del GDPR)</p>	<p>Per l'intera durata del rapporto e, alla cessazione, per dieci anni dalla stessa.</p>	<p>Obbligatoria. Il mancato conferimento dei dati comporta l'impossibilità di dare esecuzione al contratto ed alle attività correlate.</p>
<p>E) CUSTOMER SATISFACTION: invio di survey (senza comunicazioni marketing) per la verifica del grado di soddisfazione del cliente ("customer satisfaction") al fine di migliorare l'offerta sui prodotti e servizi di Più Mutui Casa Spa.</p>	<p><i>Legittimo interesse del titolare del trattamento</i> - art. 6, par. 1 lett. f) e considerando 47 GDPR: somministrazione di survey per verificare il gradimento dei servizi prestati, a condizione che non prevalgano gli interessi o i diritti e le libertà fondamentali dell'interessato che richiedono la protezione dei dati personali, tenuto conto delle ragionevoli aspettative nutrite dall'interessato in base alla sua relazione con il titolare del trattamento.</p>	<p>Fino a opposizione</p>	<p>Il conferimento dei dati è necessario per l'esecuzione del rapporto contrattuale e per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento, ma Lei può opporsi da subito al trattamento dati per la presente finalità, senza alcuna conseguenza negativa riguardo al contratto e alla sua esecuzione, nonché alle altre finalità indicate.</p>
<p>F) PROFILAZIONE (non automatizzata): analisi e valutazione degli interessi, abitudini e scelte di consumo, inclusa la creazione di profili, al fine di migliorare e personalizzare servizi e prodotti offerti.</p>	<p>Consenso (art. 6 par. 1 lett. a GDPR)</p> <p>L'interessato ha espresso il consenso al trattamento dei propri dati personali.</p>	<p>10 anni (salvo revoca del consenso)</p>	<p>Il conferimento dei dati è facoltativo e in mancanza dello stesso, i suoi dati non saranno trattati per il perseguimento di tale finalità.</p> <p>Il diniego del conferimento non pregiudicherà la fruibilità delle altre finalità indicate.</p>

È attivo, presso la società, per tutti i Clienti il servizio di **Customer Care**: Servizio di **Assistenza Clienti** prestato dalla Società Più Mutui Casa Spa, finalizzato alla verifica della qualità del servizio offerto e della soddisfazione del cliente.

Per **informazioni o reclami** contattare il **numero verde 800974028** oppure, per informazioni, scrivere all'indirizzo di posta elettronica customercare@piumutuicasa.it; per reclami a ufficioreclami@piumutuicasa.it o pec piumutuicasa@pec.it ovvero inviare lettera raccomandata a Più Mutui Casa Spa, via Carolina Romani 2, 20091, Bresso (Mi). Le informazioni relative all'iscrizione nell'elenco dei Mediatori Creditizi della società Più Mutui Casa e dei Collaboratori di cui la stessa si avvale per il contatto con il pubblico sono reperibili al seguente indirizzo: <https://www.organismo-am.it/elenco-mediatori-creditizi>, N° iscrizione M65



4. A CHI VERRANNO COMUNICATI I DATI PERSONALI?

I dati personali saranno comunicati a soggetti che tratteranno i dati in qualità di Titolari autonomi del trattamento o Responsabili del trattamento (art. 28 GDPR) e trattati da persone fisiche (art. 29 GDPR) che agiscono sotto l'autorità del Titolare e dei Responsabili sulla base di specifiche istruzioni fornite in ordine a finalità e modalità del trattamento, per le finalità specifiche sopra indicate. I dati saranno comunicati a destinatari con sede **in Italia**, appartenenti alle seguenti categorie:

- soggetti che forniscono servizi per la gestione del sistema informativo e delle reti di comunicazione, inclusa posta elettronica, piattaforma CRM (server in Francia e Belgio);
- Istituti di Credito, Periti, Notai nell'espletamento delle attività riconducibili alle finalità di cui al punto **3.A** e in ossequio a disposizioni di legge;
- Enti ed Autorità competenti per adempimenti di obblighi di legge e/o di disposizioni di organi pubblici, su richiesta;
- personale autorizzato e collaboratori, iscritti nel registro OAM, nominati quali Responsabili del trattamento, nell'esclusivo espletamento delle proprie attività lavorative e di intermediazione per conto del titolare;
- liberi professionisti, studi o società nell'ambito di rapporti di assistenza e consulenza;
- previo consenso, alle società del Gruppo Tempocasa indicate al precedente paragrafo **3.C** della presente informativa.

L'elenco dei Responsabili del trattamento è costantemente aggiornato e disponibile scrivendo a privacy@piumutucasa.it o agli altri recapiti sopra indicati. I dati non saranno diffusi.



5. I DATI SARANNO TRASFERITI IN PAESI NON SEE?

I dati personali non saranno trasferiti in Paesi Extra SEE. Si precisa, in particolare, che i dati saranno conservati in **Francia** e **Belgio** per i servizi di hosting del CRM, mentre i dati saranno conservati **in Italia** per tutti gli altri servizi relativi al perseguimento delle finalità sopra indicate. Anche i soggetti terzi a cui i dati potranno essere trasferiti, ai sensi delle finalità di cui ai punti 3 lett. C e D sono tutti siti **in Italia**.



6. VI È UN PROCESSO AUTOMATIZZATO?

I dati personali saranno sottoposti a trattamento cartaceo, manuale tradizionale, elettronico e automatizzato. Si precisa che:

- **il Titolare non effettua processi decisionali completamente automatizzati;**
- con riferimento all'attività di profilazione, essa verrà svolta attraverso l'intervento dell'operatore che, previo consenso dell'interessato, elaborerà i profili del consumatore e ne analizzerà le abitudini e le scelte di consumo, al fine di migliorare l'offerta commerciale e i servizi a lui/lei proposti.



7. FIRMA ELETTRONICA AVANZATA: TRATTAMENTO DI DATI BIOMETRICI. COSA SIGNIFICA?

Al fine di permettere una gestione più agevole della documentazione, prevenire frodi e furti di identità, i Contitolari mettono a disposizione la possibilità di firmare i documenti in modo digitale utilizzando dispositivi che raccolgono i dati biometrici (es. ritmo, pressione, velocità ecc.) della sua firma (cd. "firma grafometrica") nel rispetto di quanto previsto nel Provvedimento generale dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali in tema di biometria del 12 novembre 2014. Il conferimento dei suoi dati biometrici attraverso la firma grafometrica è sempre facoltativo, restando ferma la possibilità di sottoscrivere il contratto e i futuri documenti anche con modalità differenti, ossia tramite la sottoscrizione cartacea dei contratti e delle relative informative. Il trattamento dei suoi dati biometrici richiede il suo consenso espresso all'atto di adesione al servizio di firma grafometrica e ha validità, fino alla sua eventuale revoca, per tutti i documenti da sottoscrivere. All'atto di adesione (anche tramite sottoscrizione Informativa FEA) viene richiesto di esibire un documento di riconoscimento in modo da poterla identificare come firmatario del documento informatico e Le sarà fornita apposita informativa sul trattamento dei Suoi dati personali, ad integrazione del presente documento.



8. QUALI SONO I SUOI DIRITTI? COME PUÒ ESERCITARLI?

Potrà far valere i diritti come espressi dagli artt. 15 e s.s. GDPR, contattando il DPO/RPD all'indirizzo dpo@piumutucasa.it o rivolgendosi al Titolare del trattamento all'indirizzo e-mail privacy@piumutucasa.it o ai contatti sopra indicati. Lei ha il diritto, in qualunque momento, di chiedere l'accesso ai Suoi dati personali (art.15), la rettifica (art.16), la cancellazione degli stessi (art.17), la limitazione del trattamento (art.18). Il titolare del trattamento comunica (art. 19) a ciascuno dei destinatari cui sono stati trasmessi i dati personali le eventuali rettifiche o cancellazioni o limitazioni del trattamento effettuate a norma dell'articolo 16, dell'articolo 17, paragrafo 1, e dell'articolo 18. Il titolare

È attivo, presso la società, per tutti i Clienti il servizio di **Customer Care**: Servizio di **Assistenza Clienti** prestato dalla Società Più Mutui Casa Spa, finalizzato alla verifica della qualità del servizio offerto e della soddisfazione del cliente.

Per **informazioni o reclami** contattare il **numero verde 800974028** oppure, per informazioni, scrivere all'indirizzo di posta elettronica customer-care@piumutucasa.it; per reclami a ufficioreclami@piumutucasa.it o pec piumutucasa@pec.it ovvero inviare lettera raccomandata a Più Mutui Casa Spa, via Carolina Romani 2, 20091, Bresso (Mi). Le informazioni relative all'iscrizione nell'elenco dei Mediatori Creditizi della società Più Mutui Casa e dei Collaboratori di cui la stessa si avvale per il contatto con il pubblico sono reperibili al seguente indirizzo: <https://www.organismo-am.it/elenco-mediatori-creditizi>, N° iscrizione M65



del trattamento comunica all'interessato tali destinatari qualora l'interessato lo richieda. Inoltre, nei casi previsti, Lei ha il diritto alla portabilità dei suoi dati (art.20) e in tal caso Le verranno forniti in un formato strutturato, di uso comune e leggibile, da dispositivo automatico.

Ha altresì il diritto di opporsi (art.21), in qualsiasi momento, al trattamento dei dati.

Potrà revocare in qualsiasi momento il consenso prestato senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca.

Per non ricevere più comunicazioni di marketing diretto automatizzato (posta elettronica, telefax, messaggi del tipo SMS, messaggistica istantanea, chat, chatbox, videomessaggi, Direct messaging da social networks o di altro tipo) sarà sufficiente scrivere in qualsiasi momento una e-mail all'indirizzo privacy@piumutuicasa.it con oggetto "cancellazione da automatizzato" o utilizzare i nostri sistemi di cancellazione automatica previsti per le sole e-mail. Per non ricevere più comunicazioni di marketing diretto tradizionale (telefonate con operatore e posta cartacea) sarà sufficiente scrivere in qualsiasi momento una e-mail all'indirizzo privacy@piumutuicasa.it con oggetto "cancellazione da tradizionale".

Per non ricevere più alcuna comunicazione di marketing sarà sufficiente scrivere in qualsiasi momento una e-mail all'indirizzo privacy@piumutuicasa.it con oggetto "cancellazione marketing".

Potrà revocare il consenso alla profilazione (non automatizzata) scrivendo in qualsiasi momento una e-mail all'indirizzo privacy@piumutuicasa.it con oggetto "no profilazione".

Nel caso in cui ritenga che il trattamento dei dati personali effettuato dal Titolare avvenga in violazione di quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679, l'interessato ha il diritto di proporre reclamo al Garante Privacy (<https://www.garanteprivacy.it/>), o di adire le opportune sedi giudiziarie.



9. MODIFICHE ALL'INFORMATIVA

Il Titolare si riserva il diritto di modificare, aggiornare, aggiungere o rimuovere parti della presente informativa. Al fine di facilitare la verifica e modifica del testo, l'informativa conterrà la data di aggiornamento.

Data di aggiornamento: 04-10-2021 (revisione del 22/11/2021)

Con la sottoscrizione del presente modulo dichiaro di aver preso visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali di Più Mutui Casa Spa.

Esprimo il consenso al trattamento di **dati particolari** per le finalità connesse alla sottoscrizione del contratto oltre che per le finalità previste dalla normativa in materia anti-riciclaggio

SI NO

Esprimo il consenso per **marketing diretto** con i mezzi indicati nell'informativa (finalità B)

SI NO

Esprimo il consenso per **comunicazione dei suoi dati a società del Gruppo Tempocasa**, per ricevere materiale promozionale, pubblicitario e comunicazioni commerciali, informative da parte delle stesse (finalità C)

SI NO

Esprimo il consenso per **profilazione non automatizzata** (finalità F)

SI NO

Data _____

Nome e Cognome _____

C.F. _____

Firma _____

È attivo, presso la società, per tutti i Clienti il servizio di **Customer Care**: Servizio di **Assistenza Clienti** prestato dalla Società Più Mutui Casa Spa, finalizzato alla verifica della qualità del servizio offerto e della soddisfazione del cliente.

Per **informazioni o reclami** contattare il **numero verde 800974028** oppure, per informazioni, scrivere all'indirizzo di posta elettronica customer-care@piumutuicasa.it; per reclami a ufficioreclami@piumutuicasa.it o pec piumutuicasa@pec.it ovvero inviare lettera raccomandata a Più Mutui Casa Spa, via Carolina Romani 2, 20091, Bresso (MI). Le informazioni relative all'elenco dei Mediatori Creditizi della società Più Mutui Casa e dei Collaboratori di cui la stessa si avvale per il contatto con il pubblico sono reperibili al seguente indirizzo: <https://www.organismo-am.it/elenco-mediatori-crediti>, N° iscrizione M65