

INFORMATIVA PRIVACY - CHATBOT

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

Nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 (Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali; di seguito "GDPR") Le forniamo le dovute informazioni in ordine al trattamento dei dati personali forniti. La presente informativa ha lo scopo di descrivere le modalità di gestione del chatbot, in riferimento al trattamento dei dati personali degli utenti/visitatori che lo utilizzano. Si tratta di un'informativa che è resa ai sensi dell'art. 13 GDPR, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali nonché alla libera circolazione di tali dati, a coloro che si collegano al presente chatbot e che usufruiscono dei relativi servizi. L'informativa è resa soltanto per l'applicazione sopra menzionata e non anche per altre applicazioni/siti web eventualmente consultati dall'utente tramite appositi link.

	1.CHI È IL TITOLARE DEL TRATTAMENTO DATI? COME CONTATTARLO? Il Titolare del trattamento dati è PIU' MUTUI CASA S.P.A. , iscritta all'OAM, avente sede legale in Via Passerini 2 – 20900 Monza (MB), nella persona del suo Legale Rappresentante pro-tempore, che potrà contattare per qualsiasi informazione tramite telefono +39 0291084160 o e-mail: privacy@piumutucasa.it .		
	IL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI È STATO NOMINATO? QUALI SONO I SUOI DATI DI CONTATTO? PIU' MUTUI CASA S.P.A ha nominato il proprio Responsabile della protezione dei dati (RPD/DPO- <i>DATA PROTECTION OFFICER</i>) ai sensi degli artt. 37 – 39 GDPR. Il DPO è contattabile tramite e-mail dpo@piumutucasa.it oppure presso la sede del Titolare sopra indicata.		
	2.PRINCIPALI DEFINIZIONI Si ricorda che l'articolo 4 del GDPR prevede le seguenti definizioni: - 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. Si ricorda che l'invio facoltativo, esplicito e volontario di dati personali all'interno dei messaggi inviati sul presente chatbot, comporta il successivo trattamento dei dati personali inseriti. Si raccomanda quindi di inserire nel chatbot solo dati necessari alle finalità dello stesso (richiesta contatti ed informazioni), evitando di inserire informazioni eccedenti.		
3. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO, BASE GIURIDICA, PERIODO CONSERVAZIONE DATI, NATURA DEL CONFERIMENTO			
 FINALITÀ DEL TRATTAMENTO	 BASE GIURIDICA	 PERIODO CONSERVAZIONE DATI	 NATURA DEL CONFERIMENTO
A) Rispondere alle richieste di informazioni tramite il canale chat attivo sul sito web del titolare.	Esecuzione misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato Art. 6 lett. b) GDPR: il trattamento è necessario all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso dell'interessato.	60 giorni (in caso di richiesta di ricontatto i dati verranno conservati per massimo 1 anno- vedasi informativa contatti)	Il conferimento dei dati è necessario per consentire al Titolare di rispondere alle richieste formulate. In caso di mancato conferimento, i suoi dati non saranno trattati per il perseguimento di tale finalità.
B) Gestione delle richieste in materia di protezione dei dati personali e delle richieste di altri interessati, ai sensi degli artt. 15 e ss. del GDPR (diritti dell'interessato).	Obbligo di legge -Il trattamento è necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento (C45). Art. 6 par. 1 lett. c) del GDPR.	5 anni dalla chiusura della richiesta, salvo contenziosi.	Il conferimento dei dati personali è obbligatorio, in quanto indispensabile per poter dare esecuzione agli obblighi di Legge.
C) Customer Satisfaction: invio di survey 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 S.p.A.	Legittimo interesse - art. 6 lett. f) e considerando 47 GDPR: il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi per verificare il grado di soddisfazione e migliorare il servizio. Senza scopi marketing.	Fino a opposizione	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.
	4. DESTINATARI O CATEGORIE DI DESTINATARI DEI DATI I dati non saranno diffusi. 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. I dati saranno comunicati a destinatari appartenenti alle seguenti categorie: soggetti esterni, con sede in Italia, che gestiscono/supportano/assistono, anche solo occasionalmente, il Titolare nell'amministrazione del Sistema Informativo e delle reti di telecomunicazioni; Soggetti che forniscono servizi di hosting del sito; Autorità competenti per adempimento di obblighi di legge e/o di disposizioni dettate da organi pubblici. L'elenco dei Responsabili del trattamento è costantemente aggiornato e disponibile scrivendo a privacy@piumutucasa.it o agli altri recapiti sopra indicati.		

	5. TRASFERIMENTO DATI VERSO UN PAESE TERZO I dati personali saranno trattati all'interno dello Spazio Economico Europeo (SEE) e all'esterno. Si precisa, in particolare, che i dati saranno conservati sui sistemi dei fornitori Amazon Web Services EMEA SARL (Francoforte), Google Ireland Limited (Dublino), Microsoft Azure (Svezia). Nei casi di trasferimento extra SEE, detti fornitori presentano garanzie adeguate, nello specifico l'adesione al "Data Privacy Framework", decisione di adeguatezza che consente di far circolare dati in modo sicuro dallo Spazio Economico Europeo verso le imprese statunitensi che vi aderiscono, senza la necessità di ulteriori garanzie per la protezione dei dati (art. 45 GDPR). L'interessato potrà ottenere una copia delle condizioni poste a base del trasferimento rivolgendosi al Titolare all'indirizzo e-mail privacy@piumutuicasa.it.
	6. PROCESSO AUTOMATIZZATO I dati personali saranno sottoposti a trattamento manuale tradizionale, elettronico e automatizzato. Si precisa che non si effettuano processi decisionali completamente automatizzati.
	7. DIRITTI DEGLI INTERESSATI Gli interessati potranno far valere i propri diritti come espressi dagli artt. 15 e s.s. GDPR, contattando il DPO/RPD all'indirizzo e-mail: dpo@piumutuicasa.it o rivolgendosi al Titolare del trattamento all'indirizzo e-mail: privacy@piumutuicasa.it. Il titolare garantisce agli interessati la possibilità di richiedere, in qualunque momento, l'accesso ai propri 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. Il titolare del trattamento comunica agli interessati che ne facciano richiesta tali destinatari. È riconosciuto agli interessati il diritto di opporsi (art.21), in qualsiasi momento, al trattamento dei dati basato sul legittimo interesse scrivendo ai contatti sopra riportati con oggetto "opposizione". In caso di esercizio del diritto di opposizione al trattamento basato sul legittimo interesse, il titolare riconosce agli interessati la possibilità di ottenere, su richiesta, informazioni sul test di bilanciamento effettuato. Nel caso in cui gli interessati ritengano che il trattamento dei dati personali effettuato dal Titolare avvenga in violazione di quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679, sono liberi di presentare un reclamo all' Autorità nazionale di controllo, in particolare nello Stato membro in cui risiedono abitualmente o lavorano, oppure nel luogo ove si è verificata la presunta violazione del Regolamento (Garante Privacy https://www.garanteprivacy.it/), o di adire le opportune sedi giudiziarie.
	8. MODIFICHE INFORMATIVA Il titolare potrebbe cambiare, modificare, aggiungere o rimuovere qualsiasi parte della presente Informativa sulla privacy. Al fine di facilitare la verifica di eventuali cambiamenti, l'informativa conterrà l'indicazione della data di aggiornamento dell'informativa stessa.
Data di aggiornamento: 11 febbraio 2026	