

**INTEGRAZIONE  
INFORMATIVA PRIVACY  
EX ART. 13 DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679  
SERVIZIO VIRTUAL BRANCH**

Gentile Cliente,

Cassa di Risparmio di Bolzano S.p.A. (“**la Banca**”), con sede in Bolzano, Via Cassa di Risparmio n. 12, in qualità di Titolare del trattamento, fornisce un’integrazione e una specifica dell’informativa generale con riferimento al servizio di Virtual Branch che consiste in una interazione multimediale a distanza tra Cliente e Banca.

**1. TIPOLOGIA DI DATI TRATTATI**

- a) Video e audio della interazione, con registrazione della sola voce;
- b) altri eventuali dati forniti dall’Interessato stesso nel corso della interazione multimediale.

**2. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO E BASE GIURIDICA**

- a) Registrazione e riascolto dell’audio con gli operatori del servizio Virtual Branch per servizi diversi da quelli legati ad attività su strumenti finanziari e assicurativi, in base al vostro consenso manifestato accedendo al servizio.
- b) Registrazione e riascolto delle telefonate con gli operatori del servizio Virtual Branch per servizi legati ad attività su strumenti finanziari, per assolvere a obblighi di legge e regolamentari, in base obblighi normativi e regolamentari a cui la Banca è soggetta, in particolare in relazione alle disposizioni derivanti dalla regolamentazione relativa alla prestazione di servizi e attività di investimento.
- c) Gestione dei reclami della clientela e/o delle richieste di accesso, in base al legittimo interesse della Cassa.
- d) Prevenzione delle frodi, in base al legittimo interesse della Cassa.
- e) Tutela dei diritti e del patrimonio della Cassa in caso di contenzioso, mediazione civile e/o negoziazione assistita, in base al legittimo interesse della Cassa.
- f) Eseguire le richieste dell’Autorità Giudiziaria e/o degli Organi di Vigilanza.

**3. MODALITÀ DI TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

I Dati saranno trattati dal Titolare e dai suoi incaricati principalmente con sistemi elettronici e piattaforme cloud di terzi secondo i principi di correttezza, lealtà e trasparenza previsti dalla normativa applicabile in materia di protezione dei Dati Personali e tutelando la riservatezza del soggetto cui i Dati si riferiscono tramite misure di sicurezza tecniche e organizzative, per garantire un livello di sicurezza adeguato.

**4. PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI PERSONALI**

I Dati saranno conservati nel rispetto della normativa applicabile per la protezione dei Dati Personali per tutto il periodo di tempo necessario per adempiere alle finalità sopra indicate. I Dati raccolti nel corso delle registrazioni telefoniche per servizi legati ad attività su strumenti finanziari saranno conservati, in conformità alla normativa vigente, fino a un massimo di 7 anni. In caso di controversia, i Dati potranno essere conservati per tutto il periodo necessario a garantire la difesa in giudizio dei diritti e degli interessi del Titolare.

**5. EVENTUALE TRASFERIMENTO ALL’ESTERO DEI DATI PERSONALI**

La gestione e la conservazione dei Dati avvengono su archivi cartacei e su server del Titolare e/o di società terze nominate quali Responsabili del trattamento. I server sui quali sono archiviati i Dati di cui sopra sono ubicati all’interno dell’Unione Europea.

**6. CATEGORIE DI SOGGETTI A CUI POSSONO ESSERE COMUNICATI I DATI**

I Dati Personali possono essere comunicati a specifiche categorie di destinatari, tra cui società terze che trattano i Dati per permettere l’erogazione del servizio di Consulenza Virtuale e che operano per conto del Titolare nella qualità di Responsabili del trattamento.