



# INFORMATIVA SULLA PROTEZIONE

## DEI DATI PERSONALI

1/6

LE NOVITÀ

INDICE

PDF interattivo: clicca sui capitoli

### CONTITOLARITÀ

#### BNL e BNP Paribas sono contitolari dei tuoi dati personali

Al fine di dotarsi:

- di un solido sistema di lotta contro il riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo (AML/FT);
- di un dispositivo di lotta contro la corruzione;
- di un dispositivo che consenta il rispetto delle sanzioni internazionali

PAG. 2

Sulla base giuridica dell' **OBBLIGO DI LEGGE**

### ANALISI SODDISFAZIONE CLIENTELA

#### BNL, per il tramite dei suoi diversi canali di contatto, può sottoporre questionari sulla soddisfazione dei servizi resi

Al fine di migliorarne costantemente la qualità

PAG. 3

Sulla base giuridica del **LEGITTIMO INTERESSE**

### PROFILAZIONE

#### BNL può analizzare le tue abitudini e preferenze ed arricchire il tuo profilo attraverso tutti i dati che abbiamo su di te

Per offrirti prodotti e servizi sempre più personalizzati ed in linea con le tue esigenze.

PAG. 4

Sulla base giuridica del **CONSENSO**

### ASSISTENZA CLIENTI

#### BNL può raccogliere ed esaminare i dati raccolti durante le interazioni con te, analizzare le parole chiave del testo e delle telefonate ed effettuare un'attività di "sentiment analysis"

Al fine di individuare le principali motivazioni di contatto e di migliorare costantemente la tua esperienza come Cliente

PAG. 5

Sulla base giuridica del **LEGITTIMO INTERESSE**

### CONDIVISIONE

#### BNL può condividere i tuoi dati personali con soggetti esterni

Al fine di:

- garantire un maggior presidio della normativa sull'antiriciclaggio e contrasto del finanziamento al terrorismo (società del Gruppo BNP Paribas);
- informazione commerciale, offerte dirette di prodotti e servizi (società terze compreso il Gruppo BNP Paribas)

PAG. 6

A seconda della finalità, sulle basi giuridiche del **LEGITTIMO INTERESSE** e del **CONSENSO**



**BNL**  
GRUPPO BNP PARIBAS

La banca  
per un mondo  
che cambia



# INFORMATIVA SULLA PROTEZIONE

## DEI DATI PERSONALI

2/6

LE NOVITÀ

INDICE

CONTITORARITÀ

ANALISI SODDISFAZIONE CLIENTELA

PROFILAZIONE

ASSISTENZA CLIENTI

CONDIVISIONE

## CONTITORARITÀ



### RUOLI PRIVACY

BNL e BNP Paribas SA, in qualità di contitolari del trattamento, **stabiliscono congiuntamente le finalità e i mezzi del trattamento dei tuoi dati personali.**



### FINALITÀ

BNL e BNP Paribas SA (società controllante) trattano i tuoi dati personali per **prevenire il riciclaggio di denaro e finanziamento del terrorismo (AML/FT)**, in modo da garantire un solido sistema sia a livello locale, che a livello centrale, prevenendo sanzioni nazionali e internazionali.



### CATEGORIE DI DATI TRATTATI

- dati identificativi e anagrafici;
- dati di contatto;
- informazioni relative alla tua situazione patrimoniale familiare;
- tappe importanti della tua vita;
- Informazioni economiche, finanziarie e fiscali;
- informazioni sull'istruzione e l'occupazione;
- informazioni bancarie e finanziarie relative ai prodotti e ai servizi in tuo possesso;
- dati delle transazioni;
- Dati giudiziari



### BASE GIURIDICA

Il trattamento dei tuoi dati personali per le finalità sopra descritte è legittimato dalla base giuridica dell'**OBBLIGO DI LEGGE**: in questo caso **BNL e BNP PARIBAS**, in qualità di **contitolari del trattamento**, non hanno bisogno di acquisire il tuo consenso.





# INFORMATIVA SULLA PROTEZIONE

## DEI DATI PERSONALI

3/6

LE NOVITÀ

INDICE

CONTITORARITÀ

ANALISI SODDISFAZIONE CLIENTELA

PROFILAZIONE

ASSISTENZA CLIENTI

CONDIVISIONE

### ANALISI SODDISFAZIONE CLIENTELA



#### RUOLI PRIVACY

Il Titolare del trattamento dei dati personali è BNL.



#### FINALITÀ

BNL nel corso della sua attività come banca rileva e analizza il grado di soddisfazione della clientela sulla qualità dei servizi resi. A tal fine potremmo **sottoporti questionari** per il tramite dei diversi canali di contatto in uso come ad esempio interviste telefoniche con operatore o senza operatore, invio di mail, messaggi in app.



#### CATEGORIE DI DATI TRATTATI

- dati identificativi e anagrafici;
- dati di contatto;
- le informazioni su prodotti e servizi oltre alle eventuali altre informazioni che ci fornirai nel corso dell'esecuzione del questionario.



#### BASE GIURIDICA

BNL dopo aver effettuato con esito positivo un bilanciamento tra il proprio interesse legittimo e i tuoi diritti e libertà fondamentali può trattare i tuoi dati personali sulla base giuridica del **LEGITTIMO INTERESSE**.





# INFORMATIVA SULLA PROTEZIONE

## DEI DATI PERSONALI

4/6

LE NOVITÀ

INDICE

CONTITORIALITÀ

ANALISI SODDISFAZIONE CLIENTELA

PROFILAZIONE

ASSISTENZA CLIENTI

CONDIVISIONE

## PROFILAZIONE



### RUOLI PRIVACY

Il Titolare del trattamento dei dati personali è BNL.



### FINALITÀ

Con il tuo consenso, tratteremo i tuoi dati personali al fine di **personalizzare** le nostre offerte, prodotti e servizi. In particolare, mediante elaborazioni elettroniche, individueremo specifici tuoi comportamenti ed abitudini, esigenze e interessi, analizzando i dati da te dichiarati oppure da noi raccolti ed arricchendoli con altri provenienti da altre fonti.

Potremo inoltre effettuare un'attività di "**sentiment analysis**" associandoti una o più emozioni mediante l'esame dei tracciati delle chat ed email (trascrizione della chiamata e analisi semantica del testo) e riascoltando le telefonate (elaborazione delle tracce audio, con analisi del tono della voce e la frequenza audio, senza elaborazione del timbro della voce escludendo, quindi, trattamento di dati biometrici).



### CATEGORIE DI DATI TRATTATI

Tratteremo tutte le categorie di dati, anche quelli raccolti mediante il riascolto delle telefonate e analisi semantica delle interazioni che abbiamo avuto (mail, chat). Ricordati che BNL in ogni caso, non tratterà dati particolari quali i dati sanitari, di orientamento politico, religioso, sessuale, adottando specifiche tecniche volte ad escludere il trattamento degli stessi.



### BASE GIURIDICA

La base giuridica è il **CONSENSO** da te preventivamente prestato e che potrai revocare in qualsiasi momento attraverso le modalità indicate nel documento "[Come puoi modificare i tuoi consensi privacy](#)" presente nella sezione Privacy del nostro sito.





# INFORMATIVA SULLA PROTEZIONE

## DEI DATI PERSONALI

5/6

LE NOVITÀ

INDICE

CONTITORITÀ

ANALISI SODDISFAZIONE CLIENTELA

PROFILAZIONE

ASSISTENZA CLIENTI

CONDIVISIONE

### ASSISTENZA CLIENTI



#### RUOLI PRIVACY

Il Titolare del trattamento dei dati personali è BNL.



#### FINALITÀ

Tratteremo i tuoi dati personali allo scopo di migliorare i nostri processi e servizi resi alla clientela mediante i diversi canali banca (inclusi quelli di assistenza) e meglio formare le nostre risorse.

Potremo svolgere questa attività anche attraverso l'analisi del testo delle mail e chat con individuazione di parole chiave, per ottenere informazioni minime quali ad esempio la frequenza dei contatti e delle interazioni che abbiamo avuto con te o le principali motivazioni del contatto (richiesta assistenza, reclamo, richiesta informazioni).

Inoltre, potremmo effettuare attività di "sentiment analysis", mediante il riascolto delle telefonate (elaborazione delle tracce audio, con analisi del tono della voce e frequenza audio, senza elaborazione del timbro della voce escludendosi, quindi, il trattamento di dati biometrici).



#### CATEGORIE DI DATI TRATTATI

Tratteremo dati personali ed informazioni acquisite nell'ambito delle nostre interazioni con te attraverso tutti i sistemi di contatto quali ad esempio telefonate, e-mail o chat. In ogni caso, non verranno trattati dati particolari quali i dati sanitari, di orientamento politico, religioso e sessuale, adottando specifiche tecniche volte ad escluderne il trattamento.



#### BASE GIURIDICA

BNL dopo aver effettuato con esito positivo un bilanciamento tra il proprio interesse legittimo e i tuoi diritti e libertà fondamentali può trattare i tuoi dati personali sulla base giuridica del **LEGITTIMO INTERESSE**.





# INFORMATIVA SULLA PROTEZIONE

## DEI DATI PERSONALI

6/6

LE NOVITÀ

INDICE   CONTITORARITÀ   ANALISI SODDISFAZIONE CLIENTELA   PROFILAZIONE   ASSISTENZA CLIENTI   **CONDIVISIONE**

### CONDIVISIONE



BNL lavora a stretto contatto con le altre società del Gruppo BNP Paribas ma anche società esterne al Gruppo BNP Paribas.

Potrà pertanto condividere i tuoi dati

con le Società del Gruppo BNP Paribas



con Società terze  
(incluse quelle appartenenti al Gruppo BNP Paribas)

Migliorare l'accuratezza di alcuni dati a te relativi trattati dalle società del Gruppo BNP Paribas. In particolare, la condivisione dei dati avverrà:

- qualora necessario per espletare obblighi di legge incombenti sulle diverse entità (anche ai fini antiriciclaggio condividendo a livello di gruppo il tuo profilo antiriciclaggio in ottica di un presidio accentrato e condiviso del rischio);
- per avere sempre dati esatti e aggiornati (es. dati di conto laddove necessario per un'entità mettersi in contatto con te).



Tali società li tratteranno a fini di informazione commerciale, indagini statistiche, ricerche di mercato, offerte dirette di loro prodotti e servizi, in qualità di autonomi titolari del trattamento. Comunicheremo i tuoi dati di contatto, i prodotti che hai con noi e il profilo di cliente a cui appartieni.

La condivisione dei tuoi dati in questo caso è legittimata dalla base giuridica del **LEGITTIMO INTERESSE**.



La comunicazione dei tuoi dati in questo caso è legittimata dalla base giuridica del **CONSENSO** revocabile in qualsiasi momento attraverso le modalità indicate nel documento "[Come puoi modificare i tuoi consensi privacy](#)" presente nella sezione Privacy del nostro sito.



**BNL**  
GRUPPO BNP PARIBAS

La banca  
per un mondo  
che cambia