



Informativa ex art. 13 Regolamento UE 2016/679 per il Trattamento dei Dati Personali da parte di Cofidis S.A., Succursale italiana, per l'uso del CHATBOT

Le forniamo la presente informativa nel caso Lei decidesse di utilizzare, attraverso il canale ufficiale WhatsApp sul sito web di Cofidis S.A., Succursale italiana (di seguito “**Cofidis**”), con sede in Via Amadeo, n. 59, 20134 - Milano, Titolare del trattamento, il software Chatbot dotato di intelligenza artificiale, progettato per simulare una conversazione con un essere umano, (di seguito “**Chatbot**”) per richiedere in tempo reale assistenza/supporto/informazioni per uno dei prodotti/servizi (di seguito i “**Nostrì Servizi**”) di Cofidis.

Cofidis, non Le chiederà informazioni personali, tuttavia, qualora Lei decidesse spontaneamente di fornire i Suoi dati personali nel corso della conversazione con il Chatbot, la presente informativa (di seguito l’”**Informativa**”) contiene le informazioni necessarie per comprendere come Cofidis eventualmente tratterà gli stessi nell’utilizzo del Chatbot. Tale Informativa è integrativa dell’informativa privacy unica ex art. 13 e 14 Regolamento UE 679/2016, qualora applicabile, e dell’”**Informativa Online**”, qualora richieda Nostrì Servizi tramite i Nostrì Siti ed App, a cui si rimanda integralmente per le ulteriori attività di trattamento svolte da Cofidis con i suoi dati personali. Tutte le informative sono disponibili sul sito www.cofidis.it, nella sezione privacy policy.

Se ha domande sull’Informativa, o su come vengono trattate le sue informazioni, può scriverci a: dpo_it@cofidis.it.

1. Trattamento dei dati personali raccolti tramite Chatbot

Le principali funzioni del Chatbot sono:

- fornire informazioni sui Servizi di Cofidis;
- supportarLa sulla risoluzione di eventuali problemi riguardanti i Servizi di Cofidis (assistenza di I Livello);
- aiutarLa a identificare il Servizio di Cofidis più in linea con i Suoi bisogni.

Mediante la Sua interazione con il Chatbot Lei potrebbe fornire i Suoi dati personali (come ad esempio: nome e cognome, numero di telefono, indirizzo mail, o reddituali.), in base alle informazioni che spontaneamente Lei fornirà durante le conversazioni, ma che Cofidis non Le chiederà, in quanto superflue per poter rispondere alle Sue esigenze. Qualora venissero caricati dall’utente dei documenti il Chatbot indicherà che non è possibile gestire o dare assistenza su tale tipologia di informazioni.

In tal caso, i dati da Lei forniti sono trattati esclusivamente nell’ambito del servizio offerto del Chatbot, e non sono trattati per altre finalità, non sono comunicati e trasferiti a soggetti terzi, ad eccezione di quelli strettamente coinvolti nel trattamento in qualità di soggetti autorizzati o di responsabili ai sensi dell’art. 28 del GDPR, e verranno conservati per il tempo necessario alla durata del servizio e non utilizzati per l’addestramento automatico dei modelli di linguaggio.

2. Base legale per il trattamento dei dati personali

Nel caso in cui Lei interagisca con il Chatbot, Cofidis potrebbe trattare i Suoi dati personali da Lei forniti spontaneamente al solo fine di riscontrare le Sue richieste di supporto/assistenza/informazioni. Il trattamento per tale finalità si fonda sull’adempimento di richieste precontrattuali da Lei espressamente avanzate ai sensi dell’art. 6, lett. b), del GDPR, motivo per il quale non Le chiederemo il consenso. Qualora Lei fosse già un cliente di Cofidis, precisiamo che per i Suoi dati già in nostro possesso la base giuridica consiste nel contratto in essere tra Lei e Cofidis sempre ai sensi dell’art. 6, lett. b), del GDPR.

3. Come utilizziamo i Suoi dati personali

I Suoi dati personali eventualmente raccolti per la finalità sopra indicata verranno trattati attraverso una tecnica di intelligenza artificiale che opera in base ad un modello di prompt, un set di istruzioni strutturato per prestazioni ottimali, in grado di rispondere in autonomia alle richieste degli utenti compatibili con la propria base conoscitiva; qualora il Chatbot non fosse sia in grado di gestire la richiesta, verranno suggeriti altri canali di assistenza.

L’utilizzo del Chatbot da parte di Cofidis permette di rispondere ai quesiti da Lei posti in tempo reale, ventiquattro ore su ventiquattro, sette giorni su sette, per offrirLe una migliore assistenza.



4. Destinatari dei dati personali

I Suoi Dati Personali potranno essere condivisi con il fornitore che fornisce il servizio la Chatbot in qualità Responsabile del trattamento, ai sensi dell'art. 28 del GDPR, oppure persone autorizzate da Cofidis al trattamento di Dati Personali, che si siano impegnate alla riservatezza o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza (es. dipendenti di Cofidis).

6. Trasferimenti dei dati personali

Il Titolare non trasferisce i suoi Dati Personali al di fuori dello Spazio Economico Europeo.

7. Conservazione dei Dati Personali

Cofidis conserverà le conversazioni e gli eventuali dati personali ivi presenti conformemente a quanto indicato nelle informative che sono disponibili sul sito www.cofidis.it, nella sezione privacy policy.

8. Diritti dell'interessato

Come già indicato nelle informative disponibili sul sito www.cofidis.it, nella sezione privacy policy, Lei ha il diritto di chiedere a Cofidis, in qualunque momento:

- l'accesso ai Suoi Dati Personali, (o una copia di tali Dati Personali), nonché ulteriori informazioni sui trattamenti in corso su di essi;
- la rettifica o l'aggiornamento dei Dati Personali trattati da Cofidis, laddove fossero incompleti o non aggiornati;
- la cancellazione dei Suoi Dati Personali dai database di Cofidis;
- la limitazione del trattamento dei Suoi Dati Personali da parte di Cofidis;
- di ottenere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i Dati Personali che La riguardano;

nonché potrà:

- opporsi al trattamento dei Suoi Dati Personali da parte di Cofidis;
- revocare il Suo consenso.

Le richieste vanno rivolte per iscritto a Cofidis tramite:

- lettera: Cofidis S.A., Succursale italiana - Via G. Antonio Amadeo, 59 - 20134 MILANO
- posta elettronica: dpo_it@cofidis.it
- PEC: relazioneclientelacofidis@legalmail.it

In ogni caso Lei ha sempre diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo competente (Garante per la Protezione dei Dati Personali) qualora ritenesse che il trattamento dei Suoi Dati Personali sia contrario alla normativa in vigore.