

Informativa ai sensi degli artt. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 – Trattamento dati personali presso il Chiosco Digitale (Virtual Branch)

Le Banche di Credito Cooperativo aderenti al Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea pongono particolare attenzione alla protezione dei dati personali dei propri clienti e adottano ogni misura organizzativa e tecnica necessaria per assicurare un trattamento conforme al Regolamento (UE) 2016/679 ("Regolamento").

Con la presente informativa La rendiamo edotta del trattamento dei Suoi dati personali effettuato quando utilizza il Chiosco Digitale / Virtual Branch, servizio che consente il collegamento in videocomunicazione live con un operatore della Banca per ricevere assistenza e informazioni.

1. Titolare del trattamento e DPO

Titolare del trattamento:

BANCA CENTROPADANA Credito Cooperativo – Società Cooperativa con sede in Corso Roma 100 – 26900 Lodi

Responsabile della Protezione dei Dati (DPO):

e-mail: dpo.08324@iccrea.bcc.it

posta ordinaria: Corso Roma 100 - 26900 Lodi, indirizzando all'U.O. Data Protection Officer (DPO)

2. Categorie di dati personali trattati e modalità di trattamento

Durante l'utilizzo del Chiosco Digitale possono essere trattati esclusivamente i seguenti dati:

a) Dati identificativi

- nome, cognome;
- dati contenuti nel documento di identità esibito;
- immagine del documento acquisita della Banca.

b) Immagini in tempo reale (live)

L'immagine trasmessa durante la videocomunicazione è visualizzata esclusivamente in diretta dall'operatore.

Nessuna immagine o audio è registrato o conservato.

Il sistema di videocomunicazione non permette tecnicamente la registrazione.

Modalità del trattamento

- il flusso audio/video è trasmesso solo in tempo reale, tramite rete interna della Banca;
- non è prevista alcuna registrazione, archiviazione o conservazione delle immagini;
- i dati del documento di identità sono trattati solo se necessari per finalità di identificazione, prevenzione frodi e obblighi di legge (AML).

3. Finalità e basi giuridiche del trattamento

a) Assistenza tramite videocomunicazione live

Finalità: consentire all'operatore di comunicare con il cliente, fornire supporto e informazioni.

Base giuridica: esecuzione di misure precontrattuali o contrattuali (art. 6.1 lett. b).

Nessuna immagine è memorizzata: il flusso è istantaneo.

b) Identificazione del cliente e acquisizione del documento di identità

Se durante la sessione è necessario procedere all'identificazione, potrà essere acquisita un'immagine del documento.

Finalità:

- adempimento degli obblighi in materia di antiriciclaggio (AML) e contrasto al finanziamento del terrorismo;
- prevenzione delle frodi (furto d'identità, tentativi di sostituzione di persona);
- sicurezza e correttezza delle operazioni bancarie.

Base giuridica:

- obbligo legale (art. 6.1 lett. c GDPR);

Conservazione dei dati del documento:

I dati e le immagini acquisite per l'identificazione sono conservati nei tempi previsti dalla normativa

antiriciclaggio, così come indicato nella Informativa generale al cliente fornita in sede di apertura del rapporto bancario.

4. Assenza di registrazione delle immagini della videocomunicazione

La videocomunicazione:

- non viene registrata;
- non viene conservata;
- non è tecnicamente accessibile ai fornitori;
- è utilizzata esclusivamente per la durata della conversazione con l'operatore.

Questo trattamento non costituisce videosorveglianza e non comporta alcun sistema di registrazione o monitoraggio permanente.

5. Destinatari dei dati

I Suoi dati:

- sono trattati solo da personale autorizzato della Banca;
- non sono comunicati ai fornitori del chiosco, che non accedono ai dati personali;
- possono essere comunicati a soggetti o autorità quando previsto dalla legge (es. obblighi AML, richieste dell'Autorità giudiziaria).

6. Trasferimenti verso Paesi extra-UE

I dati trattati tramite il chiosco non sono trasferiti all'estero, poiché tutta l'infrastruttura di comunicazione è ubicata in Italia e gestita direttamente dalla Banca.

7. Periodo di conservazione

- Immagini live della videocomunicazione: non conservate, nessuna registrazione.
- Dati del documento di identità (solo se acquisito): conservati per i tempi previsti dalla normativa AML e antifrode, già descritti nella informativa generale al cliente.

8. Diritti dell'interessato

L'interessato può esercitare i diritti previsti dagli artt. 15–22 del Regolamento UE 2016/679, tra cui:

- accesso;
- rettifica;
- cancellazione (nei limiti previsti dalla legge);
- limitazione;
- opposizione;
- portabilità.

Richieste e istanze possono essere indirizzate a:

Referente Interno DPO all'indirizzo Corso Roma 100 - 26900 Lodi, ovvero all'indirizzo di posta elettronica privacy@centropadana.bcc.it

È inoltre possibile contattare il Responsabile della Protezione dei dati (DPO) ai recapiti sopra indicati.

L'interessato ha infine diritto di proporre reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali.

Versione in vigore dal 16 luglio 2026

