



Carrefour Banque Succursale Italiana

**MODELLO OPERATIVO PER LA PROTEZIONE DEI DATI  
PERSONALI**

**Procedura**

**"GESTIONE DIRITTI INTERESSATI"**

21.05.2020



1	Premessa	3
2	Fasi e attività	4
2.1	Recepimento della richiesta pervenuta tramite i canali esposti nell'informativa e classificazione	5
2.2	Evasione della richiesta	6
2.3	Archiviazione della documentazione a supporto	14
3	Matrice RACI	15
4	Appendice - riferimenti normativi	17



## 1 Premessa

Il Regolamento UE n. 679/2016 (GDPR o Regolamento) introduce rilevanti novità riguardo i diritti dell'interessato e relative modalità d'esercizio degli stessi. Se da un lato il Regolamento rafforza diritti già presenti nel "Codice Privacy", dall'altro ne introduce di nuovi (diritto alla cancellazione e diritto alla portabilità).

Ai sensi degli artt.15-23 del GDPR, infatti, gli interessati hanno il diritto di ottenere dal Titolare del trattamento: la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che li riguardano e in tal caso, di ottenere l'accesso ai dati personali; la rettifica dei dati personali inesatti che li riguardano senza ingiustificato ritardo; la cancellazione dei dati personali che li riguardano senza ingiustificato ritardo e il Titolare del trattamento ha l'obbligo di cancellare senza ingiustificato ritardo i dati personali in caso di una serie di motivi (es. i dati personali non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati); la limitazione del trattamento quando ricorre in caso di ipotesi specifiche (es. l'interessato contesta l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al Titolare del trattamento per verificare l'esattezza di tali dati personali).

Gli interessati, inoltre, hanno il diritto di: ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che li riguardano forniti a un Titolare del trattamento e hanno il diritto di trasmettere tali dati a un altro Titolare del trattamento senza impedimenti da parte del Titolare del trattamento cui li hanno forniti; opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che li riguardano, compresa la profilazione sulla base di tali disposizioni; non essere sottoposti a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che produca effetti giuridici che li riguardano o che incida in modo analogo significativamente sulla propria persona.

Carrefour Banque Succursale Italiana (di seguito **Carrefour Banque**), al fine di adeguarsi alle previsioni sopra riportate, ha definito:

- un processo operativo per la gestione dei diritti degli interessati, che si articola nelle fasi di Valutazione, Evasione e Archiviazione della richiesta;
- dei canali appositi per veicolare e raccogliere le richieste dagli interessati, quali ad esempio i siti web istituzionali di Carrefour Banque (form ad hoc in "Servizio Clienti");
- uno strumento con cui tenere traccia delle richieste degli interessati gestite da Carrefour Banque, ivi compresa la documentazione a supporto.



## 2 Fasi e attività

Si riportano a seguire le fasi e le attività svolte durante il processo di gestione delle richieste degli interessati.

Fasi	Obiettivo
1) Recepimento della richiesta tramite i canali esposti nell'informativa e classificazione	Assicurare la corretta valutazione della richiesta, con riferimento al riconoscimento dell'interessato, alla classificazione della richiesta in base al diritto esercitato dall'interessato, alla stima della complessità e della fattibilità della stessa
2) Evasione della richiesta	Garantire la corretta elaborazione delle operazioni mediante il coinvolgimento delle funzioni preposte alla gestione della stessa
3) Archiviazione della documentazione a supporto	Attraverso uno strumento apposito è possibile assicurare l'archiviazione, in ottica "accountability", della documentazione volta a dimostrare la conformità ai requisiti del GDPR e alle disposizioni interne e norme di autoregolamentazione di cui si è dotata l'organizzazione



## **2.1 Recepimento della richiesta pervenuta tramite i canali esposti nell'informativa e classificazione**

Questa fase si avvia ogniqualvolta un potenziale interessato, non ancora identificato dal Titolare, faccia pervenire la richiesta di esercizio di un proprio diritto, in merito alla protezione dei dati personali, al Servizio Clienti. Affinché la richiesta sia ammissibile, la stessa deve pervenire nelle modalità che sono state definite all'interno delle informative<sup>1</sup> fornite agli interessati.

### **2.1.1 Canali di contatto**

L'interessato può inviare le richieste di esercizio di un proprio diritto ai canali di contatto istituiti internamente da Carrefour e riportati nelle informative Privacy, nello specifico mediante le seguenti modalità:

- scrivendo al Servizio Clienti Online collegandosi al link: [www.carrefourbanca.it/helpdesk](http://www.carrefourbanca.it/helpdesk);
- inviando una richiesta tramite posta ordinaria o raccomandata all'indirizzo Via Caldera, 21 20153 Milano;
- inviando un fax al Servizio Clienti al numero 0248252870;
- inviando una richiesta tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail [servizioclienti-carrefourbanca@carrefour.com](mailto:servizioclienti-carrefourbanca@carrefour.com) e/o posta elettronica certificata all'indirizzo e-mail [carrefourbanque@legalmail.it](mailto:carrefourbanque@legalmail.it);
- chiamando il Servizio Clienti al numero 0230300060.

### **2.1.2 Analisi e Classificazione**

Ricevuta la richiesta, il Servizio Clienti procede all'accertamento dell'identità del potenziale interessato. Se necessario, il Servizio Clienti chiede ulteriori informazioni al potenziale interessato che consentano l'identificazione dello stesso o, qualora vi siano ragionevoli dubbi circa la sua identità, richiede copia di un valido documento di identità.

Qualora non sia possibile identificare il potenziale interessato, il Servizio Clienti respinge la richiesta comunicandone l'esito e le motivazioni al potenziale interessato mediante comunicazione in modalità elettronica o cartacea. Il Servizio Clienti esegue una classificazione della richiesta sulla base delle tipologie di diritti previsti dagli artt. 15-16-17-18-20-21 del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati n. 2016/679:

- diritto di accesso;

---

<sup>1</sup> Qualora la richiesta venisse presentata mediante canali differenti da quelli indicati, sarà cura del Titolare indirizzarla verso l'opportuna procedura.



- diritto di rettifica;
- diritto alla cancellazione ("diritto all'oblio");
- diritto di limitazione di trattamento;
- diritto alla portabilità dei dati;
- diritto di opposizione.

Successivamente, viene effettuata una valutazione della fattibilità e della complessità della richiesta pervenuta e, se necessario, richiedendo il supporto del:

- Referente legale, per la valutazione degli aspetti giuridici in merito all'evasione della richiesta;
- Referente Interno del Trattamento
- DPO, ove sia valutato come opportuno il suo coinvolgimento consulenziale.

La stima della fattibilità e della complessità della richiesta è condotta valutando parametri che comprendono, a titolo esemplificativo, le fonti da cui reperire i dati personali e la tipologia di operazioni da svolgere per soddisfare la richiesta (anche dal punto di vista tecnico), e deve portare alla determinazione dei soggetti coinvolti, dei mezzi da utilizzare e del tempo previsti per l'evasione della stessa.

Nel caso in cui il Titolare non sia in grado di ottemperare alla richiesta dell'interessato, perché non fattibile, il Servizio Clienti, previa formale autorizzazione del Rappresentante Legale del Titolare o suo delegato, informa l'interessato senza ritardo, e al più tardi entro un mese dal ricevimento della richiesta, dei motivi dell'inottemperanza e della possibilità di proporre reclamo a un'autorità di controllo e di proporre ricorso giurisdizionale.

Nel caso in cui il tempo previsto per l'evasione sia inferiore o pari ad un mese, il Servizio Clienti comunica all'interessato che il Titolare fornirà le informazioni richieste entro un mese dal ricevimento della stessa. Nel caso in cui il tempo previsto sia superiore al mese, il Servizio Clienti comunica all'interessato che il Titolare prorogherà di due mesi il termine previsto per fornire le informazioni richieste.

## **2.2 Evasione della richiesta**

La fase di evasione della richiesta si avvia al termine della valutazione preliminare e prevede l'esecuzione di attività specifiche per la richiesta pervenuta dall'interessato sulla base della classificazione precedentemente eseguita ed entro e non oltre le tempistiche richieste dalla normativa vigente ed in considerazione delle finalità per la quale i dati sono raccolti.

### **2.2.1 Diritto di accesso**

Il diritto di accesso ai dati consiste nella facoltà, per l'interessato, di richiedere al Titolare del trattamento l'ottenimento delle seguenti informazioni:

- conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano;



- accesso ai medesimi dati personali e, in particolare, alle informazioni riguardanti le finalità del trattamento, le categorie di dati trattati, eventuali destinatari di attività di comunicazione esterna, periodo o quantomeno criteri di conservazione dei dati etc.

In caso di richiesta di accesso ai dati personali, il Servizio Clienti deve individuare le informazioni richieste dall'interessato:

Tipologia di informazione	Fonte dell'informazione
Dati del titolare del trattamento	Informativa; Registro dei trattamenti
Dati personali dell'interessato	Banche dati
Categorie di dati personali	Registro dei trattamenti
Finalità del trattamento	Informativa; Registro dei trattamenti
Data e canale di registrazione	Banche dati
Paesi Terzi in cui sono o possono essere trasferiti i dati	Informativa; Registro dei trattamenti
Garanzie adeguate relative al trasferimento	Registro dei trattamenti

Il Servizio Clienti veicola la richiesta verso le altre funzioni aziendali e verifica la ricezione di tutti i contributi e provvede a sollecitare eventuali soggetti di cui non sono pervenute informazioni. Una volta giunte le informazioni, il Servizio Clienti, provvede ad inviare una copia delle informazioni richieste all'interessato. Se quest'ultimo presenta la richiesta mediante mezzi elettronici, e salvo indicazione diversa dell'interessato, la copia delle informazioni è fornita in un formato elettronico di uso comune. Qualora l'interessato richieda ulteriori copie, il Titolare si riserva la possibilità di addebitare un contributo spese ragionevole basato sui costi amministrativi sostenuti.



### 2.2.2 Diritto di rettifica

Il diritto di rettifica consiste nella facoltà, per l'interessato che scopre errori/mancanze nei dati personali trattati dal Titolare, di richiedere la correzione/integrazione degli stessi, senza indebito ritardo, entro 30 giorni dall'accettazione della richiesta. Se ciò non è possibile, il Servizio Clienti deve informare la persona interessata indicando un motivo e una data di scadenza prevista.

In caso di richiesta di rettifica di dati personali, il Servizio Clienti provvede a rettificare le informazioni relative all'interessato veicolando la richiesta verso le altre funzioni aziendali coinvolte. Al termine dell'esecuzione delle operazioni necessarie per l'espletamento della richiesta, il Servizio Clienti provvede a notificare l'avvenuta rettifica all'interessato e, se richiesto dallo stesso, comunica anche ciascuno dei destinatari cui sono stati trasmessi i dati personali.

### 2.2.3 Diritto alla cancellazione (Diritto all'Oblio)

Il diritto alla cancellazione dei dati consiste nella facoltà per l'interessato di ottenere dal Titolare del trattamento la cancellazione dei dati personali che lo riguardano, senza ingiustificato ritardo. Il diritto alla cancellazione **si applica** nei seguenti casi:

- i dati non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti (es. lo scopo di eseguire un contratto), pertanto il trattamento deve essere limitato agli altri scopi (es. contabilità, archiviazione o conservazione legale);
- l'interessato revoca il consenso al trattamento dei dati personali, per una o più specifiche finalità, oppure revoca il consenso al trattamento di categorie particolari di dati particolari e se non sussiste altro fondamento giuridico per il trattamento;
- l'interessato ha esercitato il diritto di opposizione al trattamento e non sussiste alcun motivo legittimo prevalente per procedere al trattamento, oppure si oppone al trattamento per finalità di marketing diretto, inclusa la profilazione;
- i dati personali sono stati trattati illecitamente;
- i dati personali devono essere cancellati per adempiere un obbligo legale previsto dal diritto dell'Unione o dello Stato membro cui è soggetto il Titolare del trattamento;
- i dati personali sono stati raccolti relativamente all'offerta di servizi della società dell'informazione e trattati sulla base del consenso di un minore, laddove il minore abbia almeno 16 anni di età, o del consenso prestato o autorizzato dal Titolare della responsabilità genitoriale, laddove il minore non abbia almeno 16 anni.

Il diritto alla cancellazione **non si applica** qualora il trattamento oggetto di cancellazione sia necessario:

- per l'esercizio del diritto alla libertà di espressione e di informazione;



- per l'adempimento di un obbligo legale che richieda il trattamento previsto dal diritto dell'Unione o dello Stato membro cui è soggetto il Titolare del trattamento o per l'esecuzione di un compito svolto nel pubblico interesse oppure nell'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il Titolare del trattamento;
- per motivi di interesse pubblico nel settore della sanità pubblica;
- per fini di archiviazione nel pubblico interesse, di ricerca scientifica o storica o a fini statistici;
- per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

In caso di richiesta di cancellazione dei dati personali, il Servizio Clienti esegue le operazioni tecniche di cancellazione e veicola la richiesta verso le altre funzioni aziendali coinvolte che a loro volta opereranno su tutti i sistemi aziendali sui quali sono presenti i dati personali dell'interessato. Al termine delle operazioni tecniche di cancellazione, il Servizio Clienti notifica l'avvenuta cancellazione all'interessato.

In alternativa, il Titolare può propendere per l'anonimizzazione dei dati, purché eseguita correttamente, ossia senza possibilità di re-identificazione dell'Interessato. Non è invece congrua la semplice pseudonimizzazione. Le procedure di cancellazione/distruzione devono essere a maggior ragione sicure in corrispondenza del trattamento di categorie particolari di dati.

#### **2.2.4 Limitazione di trattamento**

Il diritto alla limitazione del trattamento consiste nella facoltà per l'interessato di richiedere che il trattamento si riduca alla temporanea esecuzione della sola operazione di conservazione, con esclusione di ulteriori attività di trattamento. Tale diritto può essere esercitato dall'interessato nelle 4 ipotesi tassative dell'art.18 GDPR:

1. l'interessato contesta l'esattezza dei dati personali trattati;
2. il trattamento è illecito (l'interessato chiede la limitazione anziché la cancellazione);
3. benché il titolare del trattamento non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento (ovvero siano decorsi i termini di conservazione), i dati personali sono necessari all'interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;
4. l'interessato si è opposto al trattamento, in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del Titolare del trattamento rispetto a quelli dell'interessato.

In caso di richiesta di limitazione di trattamento, il Servizio Clienti valuta l'applicabilità del diritto di limitazione verificando, in particolare la presenza di indicazioni, da parte dell'interessato, circa le motivazioni della richiesta (ad es. eventuali inesattezze nei dati, modalità di correzione etc.).



Al termine della valutazione, se il diritto di limitazione non è applicabile, il Servizio Clienti comunica l'esito della valutazione all'interessato. Se il diritto di limitazione è applicabile, il Servizio Clienti dispone la limitazione di trattamento, individuando:

- Trattamenti oggetto di limitazione (i dati personali oggetto di limitazione potrebbero essere trattati in molteplici trattamenti, in particolare nei casi:
  1. i dati personali di cui l'interessato contesta l'esattezza;
  2. i dati personali sono necessari per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria);
- Referenti interni del trattamento;
- Destinatari cui sono stati trasmessi i dati personali dell'interessato (ivi compresi contitolari e titolari autonomi), salvo che ciò si riveli impossibile o implichi uno sforzo sproporzionato. Il Servizio Clienti dovrà quindi comunicare ai Destinatari:
  1. l'Interessato che ha effettuato la richiesta;
  2. i dati personali oggetto di limitazione;
  3. il trattamento/i oggetto di limitazione (nei casi in cui i dati personali sono trattati in molteplici trattamenti);
  4. il periodo di limitazione, qualora sia determinabile.

I Referenti interni del trattamento individuati provvedono ad adottare specifiche misure<sup>2</sup> volte a:

- impedire la cancellazione dei dati personali oggetto di limitazione, pertanto potranno essere effettuate operazioni di conservazione;
- impedire ulteriori trattamenti sui dati personali oggetto di limitazione, inclusa la modifica degli stessi.

Il Titolare ha facoltà di trattare i dati personali oggetto di limitazione esclusivamente nei seguenti casi e in conformità con quanto ai punti precedenti:

- l'interessato ha fornito il proprio consenso al trattamento dei dati personali oggetto di limitazione;

---

<sup>2</sup> Il considerando 67 del Regolamento indica che "Le modalità per limitare il trattamento dei dati personali potrebbero consistere, tra l'altro, nel trasferire temporaneamente i dati selezionati verso un altro sistema di trattamento, nel rendere i dati personali selezionati inaccessibili agli utenti o nel rimuovere temporaneamente i dati pubblicati da un sito web. Negli archivi automatizzati, la limitazione del trattamento dei dati personali dovrebbe in linea di massima essere assicurata mediante dispositivi tecnici in modo tale che i dati personali non siano sottoposti a ulteriori trattamenti e non possano più essere modificati. Il sistema dovrebbe indicare chiaramente che il trattamento dei dati personali è stato limitato".



- per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria oppure per tutelare i diritti di un'altra persona fisica o giuridica o per motivi di interesse pubblico rilevante dell'Unione o di uno Stato membro.

In seguito, il Servizio Clienti notifica l'avvenuta limitazione di trattamento all'interessato.

Esaurito il periodo di limitazione, i Referenti interni del trattamento provvedono all'eventuale ripristino dei trattamenti anteriormente alla limitazione degli stessi.

## 2.2.5 Diritto alla Portabilità

Il diritto alla portabilità dei dati consiste nella facoltà per ciascun interessato di richiedere ed ottenere da un Titolare del trattamento la consegna, su un dispositivo o in un cloud privato, dei dati personali in suo possesso al fine di poterli riutilizzare per i propri scopi (per es. per conservarli o memorizzarli in vista di un utilizzo futuro oppure per trasferirli ad un altro Titolare ai fini di un nuovo trattamento). Il diritto alla portabilità dei dati può essere esercitato solo per il trattamento dei dati personali attuato dal Titolare in presenza delle condizioni di cui all'art. 20 GDPR, in particolare:

- il trattamento si basi sul consenso al trattamento dei dati personali, per una o più specifiche finalità oppure il trattamento si basi sul consenso al trattamento di categorie particolari di dati particolari e se non sussiste altro fondamento giuridico per il trattamento;
- il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso;
- il trattamento sia effettuato con mezzi automatizzati;
- per dati personali forniti dall'interessato stesso.

Nello specifico, il Titolare definisce il seguente perimetro di dati portabili, specifico per ogni categoria di Interessato.

Cliente	Dipendente	Fornitore
Dati anagrafici, di contatto ed eventuali altri dati conferiti direttamente dall'interessato in fase di perfezionamento del contratto e successive modifiche	Dati anagrafici, di contatto ed eventuali altri dati conferiti direttamente dall'interessato in fase di assunzione e successive modifiche	Dati anagrafici, di contatto ed eventuali altri dati conferiti direttamente dall'interessato in fase di perfezionamento del contratto e successive modifiche



In caso di richiesta di portabilità di dati personali, il Servizio Clienti valuta l'applicabilità del diritto alla portabilità, con il coinvolgimento del Referente interno del trattamento ed eventualmente con il coinvolgimento del Referente Legale.

Al termine della valutazione, se il diritto alla portabilità non è applicabile, il Servizio Clienti notifica l'esito della valutazione all'interessato.

Se il diritto alla portabilità è applicabile, il Servizio Clienti esegue le operazioni tecniche relative alla raccolta dei dati oggetto di portabilità e alla loro successiva preparazione in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico. Una volta terminate suddette operazioni il Servizio Clienti mette a disposizione dell'interessato tali dati su supporto durevole (es. cd-rom, chiavetta usb) e li rende disponibili per il ritiro presso la sede di riferimento per l'interessato stesso, o li trasmette a un altro titolare del trattamento, qualora l'interessato ne abbia fatto richiesta e se tecnicamente fattibile. In seguito, il Servizio Clienti comunica l'avvenuta trasmissione dei dati portabili all'interessato.

## **2.2.6 Diritto di Opposizione**

L'interessato ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione, al trattamento dei dati che lo riguardano ed il Titolare del trattamento non deve trattare più i dati personali, salvo che quest'ultimo dimostri l'esistenza di motivi legittimi preminenti per procedere al trattamento che prevalgono sugli interessi, sui diritti e sulle libertà dell'interessato (ad es. diritto di difesa in sede giudiziaria). Il diritto di opposizione si applica nei seguenti casi:

- il trattamento è basato sull'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento, inclusa la conseguente profilazione;
- il trattamento è basato sul legittimo interesse, inclusa la conseguente profilazione;
- il trattamento ha finalità di marketing diretto, compresa la profilazione nella misura in cui sia connessa a tale marketing diretto;
- il trattamento ha finalità di ricerca scientifica o storica o a fini statistici, salvo che il trattamento sia necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico.

In caso di esercizio del diritto di opposizione al trattamento, il Servizio Clienti valuta l'applicabilità del diritto di opposizione coinvolgendo il Referente interno del trattamento ed il Referente Legale (ad es. per valutare se sussistano motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgono sugli interessi, sui diritti e sulle libertà dell'interessato oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria).

Al termine della valutazione, se il diritto di opposizione non è applicabile, il Servizio Clienti notifica l'esito della valutazione all'interessato.



Se il diritto di opposizione è applicabile, il Servizio Clienti effettua la cessazione del trattamento<sup>3</sup> oggetto di opposizione con il supporto dei Referenti interni del trattamento, comunicando loro:

- l'interessato che ha effettuato la richiesta;
- i trattamenti cui l'interessato si è opposto.

In seguito, il Servizio Clienti notifica all'interessato l'avvenuta cessazione del trattamento in virtù della richiesta di opposizione.

### **2.2.7 Diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato**

L'interessato ha il diritto di non essere sottoposto a una decisione, che possa includere una misura, che valuti aspetti personali che lo riguardano, che sia basata unicamente su un trattamento automatizzato e che produca effetti giuridici che lo riguardano o incida in modo analogo significativamente sulla sua persona<sup>4</sup>. Tale trattamento comprende la profilazione, che consiste in una forma di trattamento automatizzato dei dati personali che valuta aspetti personali concernenti una persona fisica, in particolare al fine di analizzare o prevedere aspetti riguardanti il rendimento professionale, la situazione economica, la salute, le preferenze o gli interessi personali, l'affidabilità o il comportamento, l'ubicazione o gli spostamenti dell'interessato, ove ciò produca effetti giuridici che la riguardano o incida in modo analogo significativamente sulla sua persona.

Pertanto, è fatto divieto al Titolare di effettuare un'operazione che preveda una decisione fondata unicamente sul trattamento automatizzato, al di fuori dei seguenti casi:

1. la decisione sia necessaria per la conclusione o l'esecuzione di un contratto tra l'interessato e un titolare del trattamento;
2. la decisione sia autorizzata dal diritto dell'Unione o dello Stato membro cui è soggetto il titolare del trattamento<sup>5</sup>, che precisa altresì misure adeguate a tutela dei diritti, delle libertà e dei legittimi interessi dell'interessato;

---

<sup>3</sup> Qualora non sia tecnicamente possibile cessare esclusivamente lo specifico trattamento, si procederà con la revoca del consenso legato all'intera finalità sottostante (es. impossibilità tecnica blocco singola profilazione ma revoca intero consenso profilazione).

<sup>4</sup> A titolo esemplificativo e non esaustivo: il rifiuto automatico di una domanda di credito online o pratiche di assunzione elettronica senza interventi umani.

<sup>5</sup> A titolo esemplificativo e non esaustivo sono compresi in questa categoria i trattamenti ai fini di monitoraggio e prevenzione delle frodi e dell'evasione fiscale secondo i regolamenti, le norme e le raccomandazioni delle istituzioni dell'Unione o degli organismi nazionali di vigilanza e a garanzia della sicurezza e dell'affidabilità di un servizio fornito dal titolare del trattamento.



3. la decisione si basi sul consenso esplicito dell'interessato.

Indipendentemente dai casi sopra indicati, è fatto salvo il divieto al Titolare di effettuare un'operazione che preveda una decisione fondata unicamente sul trattamento automatizzato qualora tale decisione:

- si basi su categorie particolari di dati e l'interessato ha prestato il proprio consenso esplicito al trattamento di tali dati personali per una o più finalità specifiche;
- si basi su categorie particolari di dati e il trattamento è necessario per motivi di interesse pubblico rilevante;
- riguardi un minore;

e non siano in vigore misure adeguate a tutela dei diritti, delle libertà e dei legittimi interessi dell'interessato.

Il Servizio Clienti provvede, avvalendosi delle Funzioni competenti (ad es. Referente Legale), ad effettuare una verifica sul trattamento stesso volta ad escludere il non rispetto dei requisiti sopra esposti e a fornire un riscontro all'interessato, effettuando le opportune modifiche al trattamento. Tali modifiche possono consistere nel diritto di ottenere l'intervento umano (ad es. del Referente interno del trattamento o suo delegato), di esprimere la propria opinione, di ottenere una spiegazione della decisione conseguita dopo tale valutazione e di contestare la decisione.

### **2.3 Archiviazione della documentazione a supporto**

La fase di archiviazione della documentazione a supporto della richiesta si avvia al ricevimento della stessa e si conclude con la risposta all'interessato in cui viene comunicato l'esito della sua richiesta. Questa fase viene eseguita attraverso uno strumento apposito con il quale vengono tracciate e classificate tutte le richieste di esercizio dei diritti degli interessati.

### 3 Matrice RACI

Fasi \ Ruolo	DPO	Referente Legale	Referenti interni del trattamento	Servizio Clienti
1) Valutazione preliminare della richiesta	A/I	C	C	R
2.1) Evasione della richiesta - Accesso	A/I	C	C	R
2.2) Evasione della richiesta - Rettifica	A/I	C	C	R
2.3) Evasione della richiesta - Cancellazione	A/I	C	C	R
2.4) Evasione della richiesta - Limitazione	A/I	C	C	R
2.5) Evasione della richiesta - Portabilità	A/I	C	C	R
2.6) Evasione della richiesta - Opposizione	A/I	C	C	R
2.7) Evasione della richiesta - Diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato	A/I	C	C	R
3) Archiviazione della documentazione a supporto della richiesta	A/I	C	C	R

#### Legenda:

- **A** (Accountable) = colui che approva il lavoro completato e ne è pienamente responsabile (dovrebbe esservi un solo Accountable per ogni attività);
- **R** (Responsible) = colui che lavora al pacchetto di lavoro, possono essere più di uno nel caso di lavoro in team;



- **C** (Consulted) = chi possiede le informazioni o le capacità per svolgere il lavoro e deve essere interpellato dai responsabili dell'attività (tipicamente una comunicazione bidirezionale);
- **I** (Informed) = colui che deve essere informato dello stato di avanzamento e dei risultati (tipicamente una comunicazione monodirezionale);



## 4 Appendice - riferimenti normativi

### Articolo 15 GDPR - Diritto di accesso dell'interessato

[I]. "L'interessato ha il diritto di ottenere dal Titolare del trattamento la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano e in tal caso, di ottenere l'accesso ai dati personali e alle seguenti informazioni:

- le finalità del trattamento;
- le categorie di dati personali in questione;
- i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali;
- quando possibile, il periodo di conservazione dei dati personali previsto oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo;
- l'esistenza del diritto dell'interessato di chiedere al Titolare del trattamento la rettifica o la cancellazione dei dati personali o la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento;
- il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo;
- qualora i dati non siano raccolti presso l'interessato, tutte le informazioni disponibili sulla loro origine;
- l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione di cui all'articolo 22, paragrafi 1 e 4, e, almeno in tali casi, informazioni significative sulla logica utilizzata, nonché l'importanza e le conseguenze previste di tale trattamento per l'interessato.

[II]. Qualora i dati personali siano trasferiti a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale, l'interessato ha il diritto di essere informato dell'esistenza di garanzie adeguate ai sensi dell'articolo 46 relative al trasferimento.

[III]. Il Titolare del trattamento fornisce una copia dei dati personali oggetto di trattamento. In caso di ulteriori copie richieste dall'interessato, il Titolare del trattamento può addebitare un contributo spese ragionevole basato sui costi amministrativi. Se l'interessato presenta la richiesta mediante mezzi elettronici, e salvo indicazione diversa dell'interessato, le informazioni sono fornite in un formato elettronico di uso comune.

[IV]. Il diritto di ottenere una copia di cui al paragrafo 3 non deve ledere i diritti e le libertà altrui".

### Articolo 16 - Diritto di rettifica

"L'interessato ha il diritto di ottenere dal Titolare del trattamento la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano senza ingiustificato ritardo. Tenuto conto delle finalità del trattamento, l'interessato ha il diritto di ottenere l'integrazione dei dati



personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa”.

### **Articolo 17 - Diritto alla cancellazione («diritto all'oblio»)**

[I]. “L'interessato ha il diritto di ottenere dal Titolare del trattamento la cancellazione dei dati personali che lo riguardano senza ingiustificato ritardo e il Titolare del trattamento ha l'obbligo di cancellare senza ingiustificato ritardo i dati personali, se sussiste uno dei motivi seguenti:

- i dati personali non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati;
- l'interessato revoca il consenso su cui si basa il trattamento conformemente all'articolo 6, paragrafo 1, lettera a), o all'articolo 9, paragrafo 2, lettera a), e se non sussiste altro fondamento giuridico per il trattamento;
- l'interessato si oppone al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 1, e non sussiste alcun motivo legittimo prevalente per procedere al trattamento, oppure si oppone al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 2;
- i dati personali sono stati trattati illecitamente;
- i dati personali devono essere cancellati per adempiere un obbligo legale previsto dal diritto dell'Unione o dello Stato membro cui è soggetto il Titolare del trattamento;
- i dati personali sono stati raccolti relativamente all'offerta di servizi della società dell'informazione di cui all'articolo 8, paragrafo 1.

[II]. Il Titolare del trattamento, se ha reso pubblici dati personali ed è obbligato, ai sensi del paragrafo 1, a cancellarli, tenendo conto della tecnologia disponibile e dei costi di attuazione adotta le misure ragionevoli, anche tecniche, per informare i titolari del trattamento che stanno trattando i dati personali della richiesta dell'interessato di cancellare qualsiasi link, copia o riproduzione dei suoi dati personali.

[III]. I paragrafi 1 e 2 non si applicano nella misura in cui il trattamento sia necessario:

- per l'esercizio del diritto alla libertà di espressione e di informazione;
- per l'adempimento di un obbligo legale che richieda il trattamento previsto dal diritto dell'Unione o dello Stato membro cui è soggetto il Titolare del trattamento o per l'esecuzione di un compito svolto nel pubblico interesse oppure nell'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il Titolare del trattamento;
- per motivi di interesse pubblico nel settore della sanità pubblica in conformità dell'articolo 9, paragrafo 2, lettere h) e i), e dell'articolo 9, paragrafo 3;
- a fini di archiviazione nel pubblico interesse, di ricerca scientifica o storica o a fini statistici conformemente all'articolo 89, paragrafo 1, nella misura in cui il diritto di cui al paragrafo 1 rischi di rendere impossibile o di pregiudicare gravemente il



conseguimento degli obiettivi di tale trattamento; o

- per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria”.

### **Articolo 18 - Diritto di limitazione di trattamento**

[I]. “L'interessato ha il diritto di ottenere dal Titolare del trattamento la limitazione del trattamento quando ricorre una delle seguenti ipotesi:

- l'interessato contesta l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al Titolare del trattamento per verificare l'esattezza di tali dati personali;
- il trattamento è illecito e l'interessato si oppone alla cancellazione dei dati personali e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo;
- benché il Titolare del trattamento non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento, i dati personali sono necessari all'interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;
- l'interessato si è opposto al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 1, in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del Titolare del trattamento rispetto a quelli dell'interessato.

[II]. Se il trattamento è limitato a norma del paragrafo 1, tali dati personali sono trattati, salvo che per la conservazione, soltanto con il consenso dell'interessato o per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria oppure per tutelare i diritti di un'altra persona fisica o giuridica o per motivi di interesse pubblico rilevante dell'Unione o di uno Stato membro.

[III]. L'interessato che ha ottenuto la limitazione del trattamento a norma del paragrafo 1 è informato dal Titolare del trattamento prima che detta limitazione sia revocata”.

### **Articolo 19 - Obbligo di notifica in caso di rettifica o cancellazione dei dati personali o limitazione del trattamento**

Il titolare del trattamento comunica a ciascuno dei destinatari cui sono stati trasmessi i dati personali le eventuali rettifiche o cancellazioni o limitazioni del trattamento effettuate a norma dell'articolo 16, dell'articolo 17, paragrafo 1, e dell'articolo 18, salvo che ciò si riveli impossibile o implichi uno sforzo sproporzionato. Il titolare del trattamento comunica all'interessato tali destinatari qualora l'interessato lo richieda.

### **Articolo 20 - Diritto alla portabilità dei dati**

[I]. “L'interessato ha il diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che lo riguardano forniti a un Titolare del trattamento e ha il diritto di trasmettere tali dati a un altro Titolare del trattamento senza impedimenti da parte del Titolare del trattamento cui li ha forniti qualora:



- il trattamento si basi sul consenso ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera a), o dell'articolo 9, paragrafo 2, lettera a), o su un contratto ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera b); e
- il trattamento sia effettuato con mezzi automatizzati.

[II]. Nell'esercitare i propri diritti relativamente alla portabilità dei dati a norma del paragrafo 1, l'interessato ha il diritto di ottenere la trasmissione diretta dei dati personali da un Titolare del trattamento all'altro, se tecnicamente fattibile.

[III]. L'esercizio del diritto di cui al paragrafo 1 del presente articolo lascia impregiudicato l'articolo 17. Tale diritto non si applica al trattamento necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il Titolare del trattamento.

[IV]. Il diritto di cui al paragrafo 1 non deve ledere i diritti e le libertà altrui”.

## **Articolo 21 - Diritto di opposizione**

[I]. “L'interessato ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che lo riguardano ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettere e) o f), compresa la profilazione sulla base di tali disposizioni. Il Titolare del trattamento si astiene dal trattare ulteriormente i dati personali salvo che egli dimostri l'esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgono sugli interessi, sui diritti e sulle libertà dell'interessato oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

[II]. Qualora i dati personali siano trattati per finalità di marketing diretto, l'interessato ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei dati personali che lo riguardano effettuato per tali finalità, compresa la profilazione nella misura in cui sia connessa a tale marketing diretto.

[III]. Qualora l'interessato si opponga al trattamento per finalità di marketing diretto, i dati personali non sono più oggetto di trattamento per tali finalità.

[IV]. Il diritto di cui ai paragrafi 1 e 2 è esplicitamente portato all'attenzione dell'interessato ed è presentato chiaramente e separatamente da qualsiasi altra informazione al più tardi al momento della prima comunicazione con l'interessato.

[V]. Nel contesto dell'utilizzo di servizi della società dell'informazione e fatta salva la direttiva 2002/58/CE, l'interessato può esercitare il proprio diritto di opposizione con mezzi automatizzati che utilizzano specifiche tecniche.

[VI]. Qualora i dati personali siano trattati a fini di ricerca scientifica o storica o a fini statistici a norma dell'articolo 89, paragrafo 1, l'interessato, per motivi connessi alla sua situazione particolare, ha il diritto di opporsi al trattamento di dati personali che lo riguarda, salvo se il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico”.

## **Articolo 22 - Processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche, compresa la profilazione**



[I]. L'interessato ha il diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che produca effetti giuridici che lo riguardano o che incida in modo analogo significativamente sulla sua persona.

[II]. Il paragrafo 1 non si applica nel caso in cui la decisione:

- sia necessaria per la conclusione o l'esecuzione di un contratto tra l'interessato e un titolare del trattamento;
- sia autorizzata dal diritto dell'Unione o dello Stato membro cui è soggetto il titolare del trattamento, che precisa altresì misure adeguate a tutela dei diritti, delle libertà e dei legittimi interessi dell'interessato;
- si basi sul consenso esplicito dell'interessato.

[III]. Nei casi di cui al paragrafo 2, lettere a) e c), il titolare del trattamento attua misure appropriate per tutelare i diritti, le libertà e i legittimi interessi dell'interessato, almeno il diritto di ottenere l'intervento umano da parte del titolare del trattamento, di esprimere la propria opinione e di contestare la decisione.

[IV]. Le decisioni di cui al paragrafo 2 non si basano sulle categorie particolari di dati personali di cui all'articolo 9, paragrafo 1, a meno che non sia d'applicazione l'articolo 9, paragrafo 2, lettere a) o g), e non siano in vigore misure adeguate a tutela dei diritti, delle libertà e dei legittimi interessi dell'interessato.

## **Articolo 23 - Limitazioni**

1. Il diritto dell'Unione o dello Stato membro cui è soggetto il titolare del trattamento o il responsabile del trattamento può limitare, mediante misure legislative, la portata degli obblighi e dei diritti di cui agli articoli da 12 a 22 e 34, nonché all'articolo 5, nella misura in cui le disposizioni ivi contenute corrispondano ai diritti e agli obblighi di cui agli articoli da 12 a 22, qualora tale limitazione rispetti l'essenza dei diritti e delle libertà fondamentali e sia una misura necessaria e proporzionata in una società democratica per salvaguardare:

- la sicurezza nazionale;
- la difesa;
- la sicurezza pubblica;
- la prevenzione, l'indagine, l'accertamento e il perseguimento di reati o l'esecuzione di sanzioni penali, incluse la salvaguardia contro e la prevenzione di minacce alla sicurezza pubblica;
- altri importanti obiettivi di interesse pubblico generale dell'Unione o di uno Stato membro, in particolare un rilevante interesse economico o finanziario dell'Unione o di uno Stato membro, anche in materia monetaria, di bilancio e tributaria, di sanità pubblica e sicurezza sociale;
- la salvaguardia dell'indipendenza della magistratura e dei procedimenti giudiziari;



- le attività volte a prevenire, indagare, accertare e perseguire violazioni della deontologia delle professioni regolamentate;
  - una funzione di controllo, d'ispezione o di regolamentazione connessa, anche occasionalmente, all'esercizio di pubblici poteri nei casi di cui alle lettere da a), a e) e g);
  - la tutela dell'interessato o dei diritti e delle libertà altrui;
  - l'esecuzione delle azioni civili.
2. In particolare qualsiasi misura legislativa di cui al paragrafo 1 contiene disposizioni specifiche riguardanti almeno, se del caso:
- le finalità del trattamento o le categorie di trattamento;
  - le categorie di dati personali;
  - la portata delle limitazioni introdotte;
  - le garanzie per prevenire abusi o l'accesso o il trasferimento illeciti;
  - l'indicazione precisa del titolare del trattamento o delle categorie di titolari;
  - i periodi di conservazione e le garanzie applicabili tenuto conto della natura, dell'ambito di applicazione e delle finalità del trattamento o delle categorie di trattamento;
  - i rischi per i diritti e le libertà degli interessati; e
  - il diritto degli interessati di essere informati della limitazione, a meno che ciò possa compromettere la finalità della stessa.