I dati forniti dall'Utente (di seguito anche l'"Interessato") verranno trattati da Compass Banca S.p.A. (di seguito "Compass"), con sede in Via Caldera, 21 - 20153 Milano, in qualità di Titolare del trattamento, ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (di seguito, "Regolamento o GDPR") e della normativa nazionale vigente in materia di protezione di dati personali, per la registrazione del profilo dell'Utente e per l'utilizzo dei Servizi disponibili tramite l'App MyCompass tra cui anche il servizio virtuale di assistenza in chat, mediante chatbot, sviluppata tramite software basato sull'intelligenza artificiale.
I dati personali in possesso di Compass sono raccolti di norma direttamente presso l'Interessato o possono provenire da terzi (ad es. in caso di autenticazione con il Sistema Pubblico di Identità Digitale, "SPID", dai gestori dell'identità digitale e degli attributi qualificati; o per rapporti contrattuali con Società del Gruppo di appartenenza di Compass, o in caso di operazioni disposte a credito o debito della clientela da altri soggetti oppure nell'ipotesi in cui Compass acquisisca dati da società esterne a fini commerciali, per ricerche di mercato, offerte dirette di prodotti o servizi).

1. Titolare del trattamento

Il Titolare del trattamento è Compass Banca S.p.A. con sede in Via Caldera, 21 - 20153, Milano, nella persona del legale rappresentante pro tempore.

2. Responsabile della Protezione dei dati (Data Protection Officer)

Compass ha nominato il "responsabile della protezione dei dati" previsto dal Regolamento (c.d. DPO). Per tutte le questioni relative al trattamento dei Suoi Dati Personali e/o per esercitare i diritti previsti dal Regolamento stesso può contattare il DPO ai seguenti indirizzi e-mail:
- dpo.mediobanca@mediobanca.com;
- dpomediobanca@pec.mediobanca.com.

3. Finalità del trattamento e natura facoltativa o obbligatoria del conferimento dei dati personali

I dati personali, vengono trattati da Compass per le seguenti finalità:

a) adempimento degli obblighi previsti dalla legge, da regolamenti, dalla normativa comunitaria (istruzioni di vigilanza per le banche che impongono ai gruppi bancari la gestione accentrata e il controllo di tutti i rischi del gruppo a livello consolidato e riguardo al rischio di credito prevedono l'adozione di una base informativa comune che consenta a tutte le società appartenenti al gruppo di conoscere l'esposizione dei clienti nei confronti del gruppo nonché le valutazioni inerenti alle posizioni dei soggetti affidati; disposizioni sull'adesione degli intermediari finanziari ad un sistema pubblico di prevenzione delle frodi connesse al furto dell'identità; obblighi di segnalazioni alla Centrale dei Rischi, valutazione del merito creditizio sulla base di informazioni adeguate e banche dati pertinenti). Esecuzione delle attività necessarie e strettamente connesse e strumentali alla gestione dei rapporti contrattuali e/o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'Interessato. Evasione delle richieste di fissare un appuntamento presso la Filiale Compass di riferimento e/o di ricevere informazioni. Erogazione del servizio di assistenza in chat mediante chatbot e risposta a richiesta di informazioni, chiarimenti o assistenza anche mediante l'utilizzo di dati presenti nell'area riservata dell'Utente (es. rate pagate, rate residue, durata del finanziamento). Si ricorda che il conferimento dei dati personali funzionale alla registrazione del profilo e all'utilizzo delle funzionalità presenti sull'App MyCompass è obbligatorio e non richiede il consenso dell'Interessato. Il mancato conferimento dei dati per queste finalità potrebbe comportare l'impossibilità di dare seguito alla richiesta dell'Interessato e rendere non esercitabile né garantito il diritto dell'Interessato derivante dal contratto. Per il perseguimento di dette finalità, i dati personali possono essere comunicati a società appartenenti al Gruppo e da queste ultime acquisiti, sempre e solo secondo il principio di essenzialità e minimalità del trattamento (Provv. Garante n. 192 del maggio 2011). Ove non escluso dal contratto o dalla normativa, anche regolamentare, tempo per tempo vigente, le comunicazioni di Compass connesse agli adempimenti normativi o regolamentari o all'esecuzione di misure precontrattuali o del rapporto instaurato, possono essere effettuate mediante informativa pubblicata sul Sito Internet di Compass o trasmesse al Cliente tramite tecniche di comunicazione a distanza, - anche ai fini del preavviso di imminente segnalazione, nelle banche dati, delle informazioni relative al ritardo nei pagamenti in conformità alle previsioni del Codice di Condotta sui sistemi di Informazione creditizia tempo per tempo vigente (ivi compreso telegramma, fax, e-mail, SMS, contatto telefonico registrato, o altri servizi di messaggistica), ovvero rese disponibili all'interno dell'Area Clienti del Sito Internet (home banking o analogo servizio).

b) ricerche di mercato, attività commerciali e promozionali relative a prodotti e servizi di Compass, nonché di Società controllate e di Società appartenenti al Gruppo bancario appartenenza di Compass, alle quali i dati personali potrebbero essere comunicati e la cui identità è conoscibile presso le filiali, anche sulla base di valutazioni di adeguatezza volte a prevenire il sovraindebitamento e verificando la coerenza dei prodotti offerti, in adempimento alle disposizioni di vigilanza. Le comunicazioni commerciali e promozionali potranno essere veicolate mediante strumenti tradizionali (posta cartacea) e anche mediante l'uso di tecniche di comunicazione a distanza, quali telefono, anche senza operatore, posta elettronica, mms, applicazioni informatiche come ad esempio l'App MyCompass (APP), area riservata, sms, altri servizi di messaggistica, fax, motori di ricerca, siti web, piattaforme web, ovvero attraverso social network. In adempimento delle disposizioni di vigilanza sono utilizzati strumenti anche informatici per verificare la coerenza dei prodotti allo stesso offerti. Il conferimento dei dati per questa finalità ä facoltativo e il trattamento richiede il consenso dell'Interessato. In caso di rifiuto non ci saranno conseguenze per le eventuali richieste e i rapporti esistenti dell'interessato.

c) trasmissione dei dati personali a Società terze, esterne al Gruppo, per consentire, anche mediante l'accesso a banche dati esterne, la predisposizione e l'invio di preventivi personalizzati nonché l'invio di materiali promozionali relativi ai prodotti da queste ultimi offerti. Il conferimento dei dati per questa finalità è facoltativo e il trattamento richiede il consenso dell'Interessato. In caso di rifiuto non ci saranno conseguenze per le eventuali richieste e i rapporti esistenti dell'interessato.

d) svolgimento di attività di profilazione (mediante sistemi tecnologici automatizzati gestiti con procedure di sicurezza a garanzia della riservatezza dei dati) consistenti nell'individuazione di preferenze, gusti, abitudini, necessità e scelte di consumo volti alla definizione del profilo dell'Interessato al fine di migliorare i prodotti o servizi offerti e soddisfare le esigenze dell'Interessato medesimo, nonché grazie alle quali effettuare, in relazione allo specifico consenso, comunicazioni a carattere promozionale, pubblicitario o commerciale personalizzate, da parte dei soggetti sopra indicati e con i mezzi precedentemente indicati. Il conferimento dei dati per questa finalità è facoltativo e il trattamento richiede il consenso dell'Interessato. In caso di rifiuto non ci saranno conseguenze per le eventuali richieste e i rapporti esistenti dell'interessato.

4. Base Giuridica

La base giuridica è costituita:
per il trattamento di cui al punto a) dall'obbligo di legge e all'esecuzione di rapporti contrattuali e/o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'Interessato;
per il trattamento di cui ai punti b), c), d) dal consenso espresso.
Laddove il trattamento sia necessario per il perseguimento del legittimo interesse di Compass o di terzi, esso potrà essere svolto a condizione che non prevalgano gli interessi o i diritti e le libertà fondamentali dell'Interessato.

5. Categorie di dati personali e fonte dei dati.

Compass tratta i dati personali forniti liberamente dall'Interessato o raccolti presso terzi, anche mediante il servizio di assistenza in chat, mediante chatbot, quali, a titolo meramente esemplificativo:

a) dati identificativi (es. nome, cognome, indirizzo, data e luogo di nascita, nazionalità, Codice fiscale, sesso, indirizzo IP qualora usufruisse dei servizi per via telematica, dati connessi all'identità digitale ed eventuali attributi qualificati qualora l'interessato effettuasse la richiesta dei servizi mediante autenticazione con il Sistema Pubblico di Identità Digitale, "SPID");
b) dati relativi all'immagine dell'Interessato (es. foto su carta d'identità) al fine di accertare manualmente per scopi antifrode l'identità del soggetto che richiede la stipula del contratto di compravendita di beni e servizi confrontandola con quella indicata sul documento d'identità fornito anche mediante consultazione di banche dati istituite per valutare il rischio creditizio e di frodi ed eventuali registrazioni vocali;
c) informazioni di contatto (indirizzo di domicilio e residenza, indirizzo e-mail e/o PEC, numero telefonico);
d) informazioni finanziarie e dati trasnazionali (es. dettagli del conto corrente e numero carta di credito)
e) dati relativi alla situazione fiscale;
f) dati relativi alle preferenze dell'interessato;
g) dati relativi all'utilizzo dei prodotti e servizi di Compass, delle Società controllate o delle Società appartenenti al Gruppo bancario di appartenenza di Compass;
h) dati forniti per interazioni con le Società controllate o le società del Gruppo di appartenenza di Compass: presso succursali (rapporti di contatto), sui siti internet, le app, pagine di social media, registrazioni telefoniche;
i) dati forniti durante l'assistenza in chat tra cui anche il contenuto dei messaggi scambiati con il chatbot e le informazioni inserite volontariamente dal cliente nel corso della conversazione. A tal proposito, si invita l'Interessato a non comunicare dati personali e informazioni non strettamente necessari e pertinenti rispetto alla richiesta di assistenza.

I Dati potrebbero essere forniti e/o raccolti da e/o presso Terzi, in caso ad esempio di:
a) pubblicazioni/database messi disposizione dalle Autorità e fonti pubbliche;
b) società alle quali l'Interessato ha fornito il consenso per la comunicazione dei dati;
c) soggetti terzi quali Sistemi di informazioni Creditizie o Sistemi di prevenzione delle frodi o intermediari di dati in conformità con la normativa vigente;
d) Siti web, pagine di social media contenenti informazioni rese pubbliche dall'Interessato.
Qualora i dati provengano da terzi Compass fornisce all'interessato le informazioni di cui all'art. 14 comma 1 e 2 del GDPR salvo esse siano già conosciute dall'Interessato (art. 14 comma 5 lettera a).

6. Modalità del trattamento dei dati personali

Il trattamento dei dati personali, che possono essere raccolti anche attraverso specifiche dichiarazioni, format online o questionari, avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici, e consiste in elaborazione elettronica, consultazione, raffronto con criteri prefissati, trasmissione e comunicazione, con esclusione della diffusione, dei dati ai soggetti terzi sotto indicati e in ogni altra opportuna operazione relativa al conseguimento delle predette finalità, anche mediante trattamenti continuativi.

Inoltre, i dati personali trattati in modo automatizzato possono essere alla base di verifiche e decisioni per l'accesso ai servizi richiesti, tra cui, a titolo esemplificativo, l'acquisizione del credito. Tali processi laddove utilizzati sono obbligatori per l'esecuzione di obblighi di legge e la conclusione del contratto. I criteri adottati per tali valutazioni tengono conto dei dati personali forniti, di quelli eventualmente in possesso di Compass e di quelli raccolti attraverso terzi tra cui i Sistemi di Informazioni Creditizie. Compass può impiegare tecniche o sistemi automatizzati, al fine di implementare presidi volti alla prevenzione delle frodi o all'esecuzione di analisi delle frodi, o alla verifica dell'identità o del merito creditizio, utilizzando dati personali direttamente comunicati dall'Interessato o da terzi, tra cui i Sistemi di Informazioni Creditizie (SIC) e che sono acquisiti tramite le modalità di interazione con i sistemi informatici di Compass.

Al fine di valutare l'affidabilità nei pagamenti (credit scoring), Compass può utilizzare alcuni dati che riguardano l'Interessato, forniti direttamente o ottenuti consultando alcune banche dati anche mediante l'impiego di tecniche o processi decisionali automatizzati assicurando il rispetto dei seguenti principi:

a) tali trattamenti sono utilizzati solo per l'istruttoria di una richiesta avanzata dall'interessato o per la gestione dei rapporti instaurati;
b) i modelli o i fattori di analisi statistica, nonché gli algoritmi di calcolo degli esiti, indicatori o punteggi sono verificati periodicamente ed aggiornati in funzione delle risultanze di tali verifiche;
c) quando la richiesta non è accolta, Compass comunica all'interessato se, per istruire la richiesta, ha consultato dati personali relativi ad informazioni di tipo negativo in uno o più SIC, indicandogli gli estremi identificativi del SIC da cui sono state rilevate tali informazioni e del relativo gestore, nonché, su richiesta dell'interessato, se ottenuti mediante trattamenti o processi decisionali automatizzati di scoring e una spiegazione delle logiche di funzionamento dei sistemi utilizzati e delle principali tipologie di fattori tenuti in considerazione nell'elaborazione.

Il Titolare dà atto di avere adottato idonee procedure e misure connesse al trattamento automatizzato a garanzia e tutela dell'Interessato che può esercitare i suoi diritti mediante comunicazione scritta da inviarsi a: info@compass.it, come previsto al successivo articolo 11.

Il servizio di chat può avvalersi di un chatbot automatizzato, eventualmente basato su sistemi di intelligenza artificiale, progettato per fornire risposte alle richieste più comuni, accedendo tra l'altro ai dati dell'Interessato presenti nell'area riservata dell'Utente limitatamente alle informazioni necessarie per rispondere alle richieste (es. stato dei pagamenti, durata del finanziamento). Il chatbot non assume decisioni automatizzate con effetti giuridici nei confronti dell'Utente. I dati personali trattati durante la conversazione non sono utilizzati per addestrare o riaddestrare modelli di intelligenza artificiale. Tuttavia, le conversazioni possono essere registrate e conservate per finalità di assistenza, controllo della qualità del servizio e miglioramento delle risposte fornite.

Qualora l'interessato non desideri avvalersi dell'assistenza virtuale in chat basata sull'intelligenza artificiale può utilizzare strumenti di contatto e assistenza tradizionali messi a disposizione da Compass nella seguente pagina del proprio sito internet https://www.compass.it/assistenza-clienti-compass.html. L'Utente è invitato a verificare sempre i risultati dell'assistenza virtuale in chat e in caso di dubbi rivolgersi a Compass.

7. Soggetti ai quali possono essere comunicati i dati personali

Ogni informazione resa a soggetti terzi è improntata ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e tutela dei diritti dell'Interessato e connessa finalità specifiche nonché alle singole basi giuridiche già indicate.

I dati personali possono essere comunicati da Compass ai seguenti soggetti, anche esteri, che li tratteranno in qualità di autonomi titolari del trattamento o responsabili del trattamento:

- **per obblighi di legge, di regolamenti e normativa comunitaria ovvero per le attività connesse e strumentali all'esecuzione degli obblighi contrattuali e/o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dall'Interessato:**

Sistemi di Informazioni Creditizie (per il trattamento effettuato da tali enti si veda la specifica Informativa); soggetti che forniscono informazioni commerciali; società che svolgono servizi di pagamento e/o che svolgono servizi di informazione sui conti e/o di disposizione sui conti; società che gestiscono circuiti internazionali di servizi di pagamento; soggetti privati e pubblici dai quali i dati possono essere conosciuti (anche per la prevenzione delle frodi); fornitori di beni e servizi. In particolare, Compass: i) partecipa al Sistema pubblico di prevenzione del Ministero dell'Economia e delle Finanze e conseguentemente accede all'archivio centrale informatizzato gestito dalla CONSAP, al fine di consultare/comunicare i dati di cui all'art. 30-ter, commi 7 e 7-bis del D.lgs. 141/2010 e successive modifiche e integrazioni. ii) può comunicare/consultare banche dati gestite da soggetti privati ai fini dell'accertamento dell'identità dei clienti); UIF (Unità di Informazione Finanziaria) e società controllate o appartenenti al Gruppo bancario di appartenenza di Compass, in base a quanto disposto dalla normativa antiriciclaggio (cfr. articolo 39, co.3 del Decreto Legislativo n. 231/2007 e successive modifiche e integrazioni), che prevede la possibilità di procedere alla comunicazione dei dati personali relativi alle segnalazioni considerate sospette tra gli intermediari finanziari facenti parte del medesimo Gruppo; Centrale dei Rischi; società del Gruppo bancario di appartenenza anche per l'adozione di una base informativa comune che consenta a tutte le società appartenenti al Gruppo di conoscere l'esposizione dei clienti nei confronti del Gruppo nonché le valutazioni inerenti alle posizioni dei soggetti affidati; rivenditori convenzionati; società di recupero crediti; outsourcers; associazioni di categoria; agenti; mediatori; promotori; agenzie o filiali; società di factoring; banche; intermediari finanziari e intermediari del credito, ai quali, tra l'altro, può essere ceduto il credito; soggetti che curano la revisione contabile e la certificazione del bilancio, soggetti che effettuano servizi necessari per l'esecuzione delle disposizioni o delle autorizzazioni alla ricerca di informazioni rese dalla clientela;

- **per attività commerciali e promozionali relative a prodotti e servizi di Compass, di Società controllate o appartenenti al Gruppo Bancario di appartenenza, di Società terze, nel caso abbia espresso lo specifico consenso:**
  - società del Gruppo bancario di appartenenza di Compass e società controllate da Compass; Società terze che potrebbero consultare banche dati esterne ai fini dell'individuazione dei prodotti e servizi da promuovere; società che svolgono attività di spedizione; outsourcers; società che svolgono attività commerciali e promozionali per finalità di marketing; agenzie pubblicitarie; associazioni di categoria; intermediari del credito.

I nominativi dei soggetti appartenenti alle suddette categorie, che possono essere situati anche all'estero, sono riportati in un elenco aggiornato disponibile presso le filiali Compass.

8. Responsabili e addetti autorizzati al trattamento

Per il trattamento dei dati Compass si avvale di dipendenti e collaboratori delle unità preposte alle relative attività autorizzati al trattamento.

Essi operano sotto il controllo operativo e gestionale del Titolare stesso con cui hanno contatto diretto per assumere le Direttive in relazione alle procedure interne e ai casi concreti di tutela della riservatezza dei dati personali che si presentano.

Diversamente, per altre attività che necessitano servizi esterni professionali (es. servizi informatici; attività di trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento della corrispondenza; servizi di registrazione tramite scansione, fotoriproduzione e archiviazione della documentazione; servizi amministrativi) Compass si avvale di soggetti terzi designati responsabili del trattamento (fra i quali M.I.S S.c.p.A., via Siusi, 7, 20132 Milano, alla quale sono affidate le attività di gestione del sistema informativo aziendale e del centro stampa).

L'elenco aggiornato e completo di tutti i responsabili del trattamento può essere richiesto presso le filiali Compass o consultabile dal sito www.compass.it.

9. Data retention (periodo di conservazione)

Nel rispetto dei principi di proporzionalità e necessità, i dati personali saranno conservati in una forma che consenta l'identificazione degli interessati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali gli stessi sono trattati in coerenza con i principi di sana e prudente gestione, ossia tenendo in considerazione:

- la necessità di continuare a conservare i dati personali raccolti per offrire i servizi concordati con l'utente o per tutelare l'interesse legittimo del Titolare, così come descritto nelle finalità sopraindicate, per finalità statistiche interne ai fini dei calcoli tecnici relativi alla sostenibilità dei finanziamenti e dei tassi applicabili e da applicare in ottemperanza alle valutazioni svolte da parte di Compass; in questi casi, la conservazione potrà avvenire con forme e strumenti di pseudonimizzazione e anonimizzazione previsti dalla legge.
- l'esistenza di specifici rischi di natura creditizia, legale e reputazionale, nonché obblighi normativi (i.e. normativa codicistica, normativa in materia di antiriciclaggio, normativa fiscale, norme tecniche di regolamentazione della European Banking Authority ecc.) o contrattuali che rendono necessario il trattamento e la conservazione dei dati per determinati periodi di tempo.

In ogni caso per tutte le finalità di trattamento indicate saranno rispettati i termini di conservazione previsti dalla normativa, salvo il caso in cui non siano intervenute cause di interruzione (es. causa, reclamo in corso) e salvo che la legge pro-tempore vigente non fissi termini diversi.

10. Trasferimento di dati personali extra — UE

I dati personali, in conformità a quanto precede e per le finalità indicate, possono essere trasferiti in Paesi extra-UE. In tal caso, il Titolare assicura sin d'ora che il trasferimento dei dati extra-UE sarà regolato in conformità a quanto previsto dal Capo V del Regolamento e autorizzato in base a specifiche decisioni dell'Unione Europea. Saranno quindi adottate tutte le cautele necessarie al fine di garantire la più totale protezione dei dati basando tale trasferimento: a) su decisioni di adeguatezza dei Paesi terzi destinatari espressi dalla Commissione europea; b) su garanzie adeguate espresse dal soggetto terzo destinatario ai sensi dell'art. 46 del Regolamento; c) sull'adozione di norme vincolanti d'impresa.

11. Diritti dell'interessato

I soggetti cui si riferiscono i dati personali hanno diritto, in qualunque momento, di ottenere da Compass la conferma dell'esistenza dei dati, di un loro trattamento, il contenuto l'origine, l'esattezza (chiedendone, se del caso, l'integrazione o l'aggiornamento o la rettifica (artt. 15 e 16 del Regolamento) tramite accesso agli stessi.

Essi possono chiedere la cancellazione, la limitazione al trattamento, revocare il consenso, chiedere la portabilità dei dati, proporre reclamo all'autorità di controllo e opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento (art. 17 e ss. del Regolamento). Resta fermo il diritto dell'Interessato di ottenere la revisione della eventuale decisione integralmente automatizzata tramite un intervento umano, salvi i casi in cui tale decisione si basi sul consenso o sia necessaria per la conclusione o l'esecuzione del contratto o l'uso di tecniche o sistemi automatizzati si basi su una norma di legge. Il Titolare provvederà, anche tramite apposite strutture designate, a prendere in carico la richiesta e a fornire, senza ingiustificato ritardo e comunque, al più tardi, entro un mese dal ricevimento della stessa, le informazioni relative all'azione intrapresa riguardo alla richiesta.

L'Interessato potrà in qualsiasi momento esercitare i diritti a lui attribuiti anche inviando una raccomandata a.r. a Compass Banca S.p.A. con sede in Via Caldera, 21 - 20153, Milano ovvero una comunicazione scritta a: info@compass.it.

Compass adotta misure ragionevoli per garantire che i dati personali inesatti siano rettificati o cancellati.