

INFORMATIVA INTEGRATIVA SERVIZIO CLIENTI

(In vigore dal 29/12/2025)

Questa informativa integra l'Informativa Generale ai sensi dell'art. 12(5) GDPR e ti spiega i trattamenti collegati al servizio clienti. Per tutto ciò che non trovi descritto qui, valgono le informazioni contenute nell'Informativa Generale e alle altre integrative in essa citate che trovi qui in tutte le nostre [pagine](#) e [filiali](#).

1. Informazioni sul trattamento

 Fonte dei dati	 Finalità	 Dati	 Base legale	 Mezzi completamente automatizzati	 Periodo di conservazione	 Destinatari
Tu	Rispondere a tutte le tue richieste di assistenza supporto tramite chiamata con assistente vocale, o virtuale (AI) o operatore del servizio clienti. L'attività può essere svolta anche tramite i social media se il contatto avviene sui nostri social media.	Dati anagrafici e identificativi (immagine del profilo (se il contatto avviene sui social), dati conferiti (timbro vocale), dati bancari	 Il contratto in essere con la Banca	Utilizziamo un tool che consente di efficientare le attività di supporto alla clientela.	Per il tempo necessario a dare seguito alla tua richiesta. Specificiamo che, nell'ambito della conversazione con l'Assistente Vocale Virtuale, il tuo dato personale "timbro vocale" non verrà registrato né conservato.	Personale e fornitori di servizi.
Tu	Trascrivere le chiamate tra utente e assistente virtuale.	Dati conferiti (timbro vocale, contenuto	 Legittimo interesse a migliorare le attività di	Utilizziamo un tool che consente di efficientare le attività di	La trascrizione della relativa conversazione verrà conservata per 18 mesi ma	Personale e fornitori di servizi.

		della chiamata).	assistenza ai clienti.	supporto alla clientela.	senza alcuna possibilità di risalire all'utente.	
--	--	---------------------	---------------------------	-----------------------------	--	--