Dichiarazione sulla protezione dei dati dell'Ombudsman delle banche svizzere

Indice dei contenuti

1. DI COSA TRATTA QUESTA DICHIARAZIONE SULLA PROTEZIONE DEI DATI? 1

2. CHI È RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI SUOI DATI? 2

3. QUALI CATEGORIE DI DATI TRATTIAMO? 2

4. PER QUALI SCOPI TRATTIAMO I SUOI DATI? 3

5. DA DOVE PROVENGONO I DATI? 4

6. A CHI DIVULGHIAMO I SUOI DATI? 5

7. I SUOI DATI PERSONALI FINISCONO ANCHE ALL'ESTERO? 6

8. QUALI DIRITTI HA? 6

9. COME VENGONO UTILIZZATI I COOKIE E LE TECNOLOGIE SIMILI SUL NOSTRO SITO WEB? 7

10. QUESTA DICHIARAZIONE SULLA PROTEZIONE DEI DATI PUÒ ESSERE MODIFICATA? 7

1. DI COSA TRATTA QUESTA DICHIARAZIONE SULLA PROTEZIONE DEI DATI?

L'**Ombudsman delle banche svizzere**, **Zurigo** ("**Ombudsman**"), (di seguito anche "**noi**") raccoglie ed elabora i dati personali, in particolare i dati personali dei richiedenti e dei reclamanti ("**richiedenti**"), delle persone associate ai richiedenti, delle parti contraenti (ad esempio, fornitori di servizi), dei visitatori del nostro sito web, dei partecipanti a degli eventi, delle banche come pure dei fornitori di servizi finanziari e dei loro organi o delle persone che agiscono per loro conto ("**istituto finanziario**") (di seguito anche "**lei**"). Nella presente Dichiarazione sulla protezione dei dati la informiamo sul trattamento dei dati. Oltre alla presente Dichiarazione sulla protezione dei dati, possiamo informarla separatamente sul trattamento dei suoi dati (ad esempio nel contesto di moduli o condizioni contrattuali).

Se lei ci comunica i dati di altre persone (ad esempio dei suoi familiari), presumiamo che lei sia autorizzato a farlo, che questi dati siano corretti e che lei si sia assicurato che queste persone siano a conoscenza di tale comunicazione e conoscano la presente dichiarazione sulla protezione dei dati, nella misura del possibile, rispettivamente nella misura in cui si applica un obbligo legale di fornire informazioni.

2. CHI È RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI SUOI DATI?

Il titolare del trattamento dei dati è responsabile del trattamento descritto nella presente Dichiarazione sulla protezione dei dati:

Ombudsman delle banche svizzere
Bahnhofplatz 9
Casella postale
8021 Zurigo
Tel. Tedesco/Inglese: +41 43 266 14 14
Tel. Francese / Italiano: +41 21 311 29 83

3. QUALI CATEGORIE DI DATI TRATTIAMO?

Trattiamo diverse categorie di suoi dati personali. Le categorie più importanti sono le seguenti:

- **Dati anagrafici:** Si tratta di dati personali generali come nome, dati di contatto, dati personali, i rapporti di contatto, procure, moduli di autorizzazione e informazioni sul rapporto con noi (ad esempio, i richiedenti, gli istituti finanziari), nonché informazioni su terzi (ad esempio, le persone di contatto).
- **Dati dei clienti bancari**: Si tratta di dati che riceviamo dai richiedenti o dagli istituti finanziari nell'ambito dell'adempimento dei nostri compiti e che contengono informazioni sulla relazione con il rispettivo istituto finanziario o con i suoi clienti (ad esempio, numero di conto, dettagli sui titolari di averi senza contatto).
- **Dati contrattuali e finanziari:** Si tratta di dati che otteniamo ed elaboriamo nell'ambito dell'adempimento dei nostri compiti e della conclusione di contratti, nonché di dati in relazione all'avvio e alla conclusione di contratti. Possono essere inclusi anche i dati finanziari.
- **Dati di comunicazione:** Si tratta di dati che emergono in relazione alla comunicazione tra noi e con terzi (ad esempio, via e-mail, telefono, lettera o online tramite moduli). Ciò include, ad esempio, il contenuto delle e-mail o delle lettere, i suoi dati di contatto e i dati di comunicazione periferici.
- **Dati tecnici:** Si tratta di dati generati nell'ambito dell'utilizzo delle nostre offerte elettroniche (ad esempio, il sito web), come l'indirizzo IP, le informazioni sul sistema operativo del suo dispositivo finale, la regione e l'ora di utilizzo. I soli dati tecnici di regola non consentono di trarre conclusioni sulla sua identità.
- **Dati comportamentali e di preferenza**: Si tratta di dati sul suo comportamento, come la navigazione sul sito web e i dettagli sulla partecipazione a degli eventi.
- **Dati del candidato**: Si tratta di dati che elaboriamo nell'ambito di una candidatura presso di noi e che sono contenuti, tra l'altro, nei suoi documenti di candidatura (ad esempio, curriculum professionale, formazione e perfezionamento, referenze). Possiamo anche ottenere dati da fonti pubbliche, come i social network professionali, internet o i media.

- **Altri dati:** Ciò include in particolare i dati elaborati in relazione a procedimenti ufficiali o giudiziari (ad esempio, fascicoli, prove, ecc.), dati pubblici che la riguardano (ad esempio da registri, dati dei media e della stampa) e i dati, le foto, le registrazioni video o audio che produciamo o riceviamo da terzi e in cui lei è riconoscibile (ad esempio, in relazione a eventi).

4. PER QUALI SCOPI TRATTIAMO I SUOI DATI?

Se lei accede ai nostri servizi o prodotti, utilizza il **sito www.bankingombudsman.ch/it** (di seguito "**Sito web**") o intrattiene rapporti con noi in altro modo, trattiamo diverse categorie di suoi dati personali (cfr. paragrafo 3). In particolare, possiamo ottenere e trattare questi dati per le seguenti finalità:

- **Comunicazione:** per comunicare con lei e con terzi via e-mail, telefono, lettera o altro (ad esempio, per rispondere alle richieste, nell'ambito di una consultazione o per avviare o elaborare un contratto), trattiamo i suoi dati. Se abbiamo bisogno di verificare la sua identità o vogliamo farlo, raccogliamo ulteriori dati (ad esempio, una copia di un documento d'identità). Manteniamo un sistema elettronico di gestione dei casi e un incarto fisico per la gestione delle richieste, che contiene la sua corrispondenza con noi e i suoi dati anagrafici.
- **Adempimento dei nostri compiti:** Per adempiere ai nostri compiti (ad esempio, l'elaborazione di richieste nell'ambito di una procedura di mediazione o la ricerca di averi senza contatto), trattiamo in particolare i suoi dati personali in qualità di richiedente, nonché delle persone di contatto presso gli istituti finanziari.
- **Avvio, conclusione, amministrazione e adempimento di contratti:** Trattiamo i dati personali in relazione all'avvio, alla conclusione, all'amministrazione o all'adempimento dei contratti con i nostri partner contrattuali (ad esempio, fornitori, fornitori di servizi, partner di progetto). Ciò include anche l'applicazione e la difesa delle rivendicazioni legali derivanti dai contratti (ad esempio, procedimenti legali, ecc.), la contabilità, la risoluzione dei contratti e la comunicazione pubblica.
- **Formazione ed educazione nonché miglioramento dei nostri servizi (in particolare il nostro sito web):** Per fornire e migliorare continuamente i nostri servizi (compreso il nostro sito web), possiamo trattare i suoi dati a fini di formazione e aggiornamento e raccogliere dati sul suo comportamento, ad esempio elaborando e analizzando statistiche sul modo in cui naviga nel nostro sito web.
- **Funzionamento del nostro sito web:** Per far funzionare il nostro sito web in modo sicuro e stabile, trattiamo anche dati personali (in particolare dati tecnici). Per ulteriori informazioni, cfr. il paragrafo 9.
- **Finalità di sicurezza e controlli di accesso:** Trattiamo i dati personali per garantire e migliorare l'adeguata sicurezza della nostra infrastruttura IT e di altre infrastrutture (ad esempio, gli edifici). Ciò include, ad esempio, il monitoraggio dell'accesso elettronico ai nostri sistemi IT e dell'accesso fisico ai nostri locali, analisi e test delle nostre infrastrutture IT e la creazione di copie di backup.

- **Conformità alle leggi, alle direttive e alle raccomandazioni delle autorità:** Possiamo trattare i dati personali nel contesto della conformità alla legge. Inoltre, i dati possono essere elaborati nell'ambito di indagini interne ed esterne (ad esempio, da parte di un'autorità di controllo o di polizia oppure da parte di un ente privato autorizzato).
- **Gestione della fondazione e organizzazione aziendale:** otteniamo ed elaboriamo i dati personali nell'ambito della gestione della nostra fondazione, che comprende anche la gestione del rischio (ad esempio, per proteggere da attività criminali) e l'organizzazione aziendale (ad esempio, la pianificazione delle risorse).
- **Candidatura:** se lei si candida per un lavoro presso di noi, otterremo ed elaboreremo i dati pertinenti allo scopo di esaminare la candidatura, portare a termine il processo di selezione e, in caso di selezione, per la preparazione e la conclusione del relativo contratto.
- **Addestramento e utilizzo di applicazioni di IA:** possiamo utilizzare dati personali raccolti nell'ambito delle nostre attività per lo sviluppo, il funzionamento e il miglioramento di applicazioni che impiegano la cosiddetta «intelligenza artificiale (IA)» che utilizziamo nell'ambito delle nostre attività.
- **Far valere e difendere pretese legali:** possiamo trattare dati personali in relazione a controversie legali nonché a procedimenti amministrativi e regolamentari in Svizzera e all'estero, inclusa la valutazione delle prospettive processuali e di altre questioni giuridiche ed economiche.
- **Altri scopi:** Altri scopi includono, ad esempio, scopi amministrativi (ad esempio, la tenuta della contabilità) o l'organizzazione di eventi. Anche la tutela di altri interessi legittimi è una delle altre finalità, la cui lista non è esaustiva.

5. DA DOVE PROVENGONO I DATI?

Riceviamo o raccogliamo dati personali in particolare dalle seguenti fonti:

- **Da lei:** Lei (o il suo dispositivo finale) ci fornisce gran parte dei dati che elaboriamo (ad esempio, in relazione ai nostri compiti, all'uso del nostro sito web o alla comunicazione con noi). Lei non è obbligato a divulgare i suoi dati, salvo eccezioni in singoli casi (ad esempio, obblighi legali). Tuttavia, se, ad esempio, lei desidera concludere contratti con noi o usufruire dei nostri servizi (ad esempio, presentare una richiesta o ricercare averi senza contatto), deve fornirci alcuni dati.
- **Da terzi:** Possiamo anche ottenere dati da fonti pubblicamente accessibili (ad esempio, registro commerciale, media o internet, compresi i social media) o ricevere tali dati (i) dai richiedenti, (ii) da autorità pubbliche, (iii) dal suo datore di lavoro o mandante che ha un rapporto d'affari con noi o è altrimenti coinvolto con noi, (iv) da istituti finanziari e (v) da altre terze parti (ad esempio, associazioni, partner contrattuali). Ciò include in particolare le seguenti categorie: Dati personali generali (dati anagrafici), dati dei clienti bancari, dati contrattuali e altri dati, ma anche tutte le altre categorie di dati ai sensi del paragrafo 3 nonché i dati derivanti dalla corrispondenza e dai colloqui con terzi. Se lei lavora per un datore di lavoro o un cliente o per un'altra persona

che ha un rapporto commerciale con noi o che è in altro modo in contatto con noi, anche loro possono fornirci i dati che la riguardano.

6. A CHI DIVULGHIAMO I SUOI DATI?

In relazione alle misure descritte nel paragrafo 4 possiamo comunicare i suoi dati personali alle seguenti categorie di destinatari, in particolare:

- **Fornitori di servizi:** collaboriamo con fornitori di servizi in Svizzera e all'estero che (i) elaborano i dati per nostro conto (ad esempio, provider IT, fornitori di IA, archivio esterno), (ii) elaborano i dati che hanno ricevuto da noi o che hanno raccolto per noi sotto la loro responsabilità o (iii) elaborano i dati che hanno ricevuto da noi sotto la loro responsabilità.
- **Richiedenti e altri partner contrattuali:** questo si riferisce inizialmente alle persone che ci rivolgono richieste di informazioni o alla persona che presenta una richiesta, nonché ai nostri partner contrattuali per i quali il trasferimento dei suoi dati deriva dalla richiesta di informazioni o dalla richiesta di mediazione o dal contratto (ad esempio, perché lei lavora per un partner contrattuale o questi fornisce servizi per lei). Questa categoria di destinatari comprende anche i partner contrattuali con cui collaboriamo. I destinatari generalmente elaborano i dati sotto la propria responsabilità.
- **Parte terza / Istituto finanziario:** al fine di condurre una procedura di mediazione, una ricerca di averi senza contatto o dormienti oppure allo scopo di chiarire domande individuali, possiamo anche divulgare i dati personali alla controparte o all'istituto finanziario interessato, nella misura necessaria a nostra discrezione. La procedura di mediazione è riservata. Al fine di trattare la sua questione con la parte terza, lei autorizza l'Ombudsman delle banche svizzere a scambiare documenti e informazioni (compresi i dati personali) con l'istituto finanziario.
- **Autorità pubbliche:** Possiamo trasmettere i dati personali a uffici, tribunali e altre autorità se siamo legalmente obbligati o autorizzati a farlo o se ciò appare necessario per proteggere i nostri interessi. Questi destinatari elaborano i dati sotto la propria responsabilità.
- **Altre persone:** Si riferisce ad altri casi in cui l'inclusione di terzi deriva dagli scopi indicati nel paragrafo 4. Si tratta, ad esempio, dei destinatari delle consegne o dei destinatari dei pagamenti da lei indicati, di terzi nel contesto di relazioni di rappresentanza (ad esempio il suo avvocato o il suo istituto finanziario) o di persone coinvolte in procedimenti ufficiali o giudiziari.

Tutte queste categorie di destinatari possono a loro volta coinvolgere terze parti, per cui i suoi dati possono diventare accessibili anche a loro. Possiamo limitare l'elaborazione da parte di alcune terze parti (ad esempio, i fornitori di servizi informatici), ma non da parte di altre terze parti (ad esempio, autorità, istituti finanziari, ecc.).

7. I SUOI DATI PERSONALI FINISCONO ANCHE ALL'ESTERO?

Generalmente elaboriamo e salvaguardiamo i dati personali nel nostro sistema di gestione dei casi (procedura di mediazione e ricerca di averi senza contatto) in Svizzera. Anche le altre nostre elaborazioni di dati, come ad esempio quando lei è in contatto con noi (ad esempio tramite e-mail o altri canali elettronici) o quando elaboriamo in altro modo i dati che la riguardano, avvengono principalmente in Svizzera, ma in casi eccezionali - ad esempio tramite subappaltatori dei nostri fornitori di servizi - potenzialmente in qualsiasi Paese del mondo.

La preghiamo inoltre di notare che i dati scambiati via Internet possono essere instradati attraverso Paesi stranieri. I suoi dati potrebbero quindi essere inviati all'estero anche se il mittente e il destinatario si trovano nello stesso Paese.

Se un destinatario si trova in un Paese senza un'adeguata protezione dei dati, obblighiamo contrattualmente il destinatario a rispettare un livello adeguato di protezione dei dati (utilizziamo le clausole contrattuali standard riviste della Commissione Europea, disponibili qui: https://eur-lex.europa.eu/eli/dec_impl/2021/914/oj?locale=it; comprese le integrazioni necessarie per la Svizzera), a meno che il destinatario non sia già soggetto a un insieme di norme legalmente riconosciute per garantire la protezione dei dati e non possiamo fare affidamento su una disposizione d'eccezione. Un'eccezione può essere applicata in particolare in caso di procedimenti legali all'estero, ma anche in caso di interessi pubblici prevalenti, se l'esecuzione di un contratto nel suo interesse richiede tale divulgazione, se lei ha dato il suo consenso, o se non è possibile ottenere il suo consenso entro un periodo di tempo ragionevole e la divulgazione è necessaria per proteggere la sua vita o la sua integrità fisica o quella di una terza parte, o se i dati in questione sono stati resi generalmente accessibili da lei e non si è opposto al loro trattamento. Un'eccezione può pure riferirsi a dati di un registro legale (ad esempio, il registro commerciale) a cui abbiamo autorizzato l'accesso.

8. QUALI DIRITTI HA?

Lei ha alcuni diritti in relazione al nostro trattamento dei dati. In conformità alla legge applicabile, può in particolare richiedere informazioni sul trattamento dei suoi dati personali, far correggere i dati personali errati, richiedere la cancellazione dei dati personali, opporsi al trattamento dei dati, richiedere la divulgazione di alcuni dati personali in un formato elettronico comunemente utilizzato o il loro trasferimento ad altri responsabili del trattamento.

Se desidera esercitare i suoi diritti nei nostri confronti, la invitiamo a contattarci; troverà i nostri dettagli di contatto al paragrafo 2. Per poter escludere un uso improprio, dobbiamo identificarla (ad esempio con una copia del suo documento d'identità, se necessario).

La preghiamo di notare che a questi diritti si applicano condizioni, eccezioni o restrizioni (ad esempio, per la protezione di terzi o di segreti d'affari, in particolare il segreto bancario). Ci riserviamo il diritto di oscurare le copie per motivi di protezione dei dati o di riservatezza o di fornire solo degli estratti.

Si prega di notare che il procedimento dinanzi all'Ufficio dell'Ombudsman è confidenziale e che il diritto delle parti di prendere visione dei fascicoli e il loro diritto all'informazione è limitato alla loro corrispondenza con l'Ombudsman (cfr. l'articolo 4.5 dell'Ordinamento procedurale

dell'Ombudsman delle banche svizzere e l'articolo 75, capoversi 2 e 3, della Legge federale sui servizi finanziari (LSerFi)).

9. COME VENGONO UTILIZZATI I COOKIE E LE TECNOLOGIE SIMILI SUL NOSTRO SITO WEB?

Quando utilizza il nostro sito web, vengono generati dati che vengono memorizzati nei log (in particolare dati tecnici). Possiamo anche utilizzare cookie e tecnologie simili (ad esempio, pixel tag o impronte digitali) per riconoscere i visitatori del sito web, valutare il loro comportamento e identificare le preferenze. Un cookie è un piccolo file che viene trasmesso tra il server e il suo sistema e che consente di riconoscere un dispositivo o un browser specifico.

Può impostare il suo browser in modo che rifiuti, accetti o cancelli automaticamente i cookie. Può anche disattivare o eliminare i cookie in singoli casi. Può scoprire come gestire i cookie nel suo browser nel menu di aiuto del suo browser.

Né i dati tecnici che raccogliamo né i cookie contengono generalmente dati personali. Tuttavia, i dati personali che noi o i fornitori terzi da noi incaricati memorizzano su di lei (ad esempio, se ha un account come utente presso questi fornitori) possono essere collegati ai dati tecnici o alle informazioni memorizzate e ottenute dai cookie e quindi eventualmente alla sua persona.

Utilizziamo anche i nostri strumenti e servizi di terze parti (che possono a loro volta utilizzare i cookie) sul nostro sito web, in particolare per migliorare la funzionalità o il contenuto del nostro sito web e per compilare statistiche.

Attualmente possiamo utilizzare le offerte dei seguenti fornitori di servizi e partner pubblicitari in particolare, i cui dettagli di contatto e ulteriori informazioni sul trattamento dei dati individuali sono disponibili nella rispettiva Dichiarazione sulla protezione dei dati:

- **Google Analytics**
  Fornitore: Google Ireland Ltd.
  Dichiarazione sulla protezione dei dati: https://support.google.com/analytics/answer/6004245

Alcuni dei fornitori terzi che utilizziamo possono essere situati al di fuori della Svizzera. Le informazioni sulla divulgazione dei dati all'estero si trovano nel paragrafo 7. In termini di legge sulla protezione dei dati, alcuni di loro sono "solo" elaboratori per nostro conto e altri sono controllori. Ulteriori informazioni al riguardo sono contenute nelle dichiarazioni sulla protezione dei dati.

10. QUESTA DICHIARAZIONE SULLA PROTEZIONE DEI DATI PUÒ ESSERE MODIFICATA?

La presente Dichiarazione sulla protezione dei dati non fa parte di alcun contratto con lei. Possiamo modificare questa politica sulla privacy in qualsiasi momento. La versione pubblicata su questo sito web è quella attuale.