# Informativa privacy

# relativa agli strumenti di tracciamento nelle comunicazioni e-mail

***Sei tu a decidere se BBVA può utilizzare strumenti di tracciamento per sapere se apri le e-mail che ti invia o clicchi sui link in esse contenuti e, nei casi previsti, utilizzare queste informazioni per misurare e migliorare le proprie comunicazioni.***

**IN BREVE**

| | |
|---|---|
| **Titolare** | Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A., succursale italiana ("BBVA"), con sede in Corso Vittorio Emanuele II 9, 20122 Milano. E-mail: servizioclienti@bbva.it. |
| **Cosa sono i tracking pixel** | Piccole immagini o elementi tecnici incorporati nelle e-mail che, quando le immagini vengono caricate, possono comunicare al server che il messaggio è stato aperto e trasmettere alcune informazioni tecniche collegate all'apertura. |
| **Cosa sono i link tracciati** | Collegamenti presenti nelle e-mail che, attraverso specifici identificativi, consentono di rilevare quando selezioni un link. Quando clicchi su uno di questi collegamenti, la richiesta può essere inizialmente indirizzata ai server del fornitore tecnologico utilizzato da BBVA, che registrano l'evento prima di reindirizzarti alla pagina di destinazione. |
| **Perché utilizziamo gli strumenti di tracciamento** | A seconda dei casi: (i) misurare individualmente l'apertura delle e-mail e migliorare o personalizzare le comunicazioni; (ii) produrre statistiche aggregate e anonime sulla ricezione delle comunicazioni e sulla loro performance; (iii) garantire sicurezza o verificare la presa di conoscenza di comunicazioni di servizio quando necessario. |
| **Base giuridica** | Per il tracciamento individuale a fini di analisi, miglioramento o personalizzazione delle comunicazioni: **il tuo consenso preventivo**.<br>Nei casi in cui il tracciamento sia strettamente necessario per sicurezza, per l'erogazione del servizio o per comunicazioni che BBVA deve inviarti e per le quali è rilevante la presa di conoscenza, **il consenso non è richiesto** nei limiti consentiti dall'art. 122 del Codice Privacy. |

| | |
|---|---|
| **Se non acconsenti** | Continuerai a ricevere le e-mail che hai titolo a ricevere, ma senza sistemi di tracciamento utilizzati per misurare individualmente le aperture o personalizzare le comunicazioni. **Il rifiuto degli strumenti di tracciamento non limita i servizi BBVA**. |
| **Come cambiare scelta** | Puoi revocare in qualsiasi momento il consenso al solo tracciamento, continuando a ricevere le e-mail, oppure – quando applicabile – revocare anche il consenso alle comunicazioni commerciali. Puoi farlo direttamente dall'app BBVA, sezione "Sicurezza e privacy", o scrivendo all'indirizzo dirittiprotezionedati@bbva.it, allegando alla tua richiesta una copia della carta d'identità o di un documento equivalente che attesti la tua identità. |

## Chi è il titolare del trattamento dei tuoi dati personali?

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A., Succursale italiana, con codice fiscale 6862150155 e sede in Corso Vittorio Emanuele II 9, 20122, Milano. E-mail: servizioclienti@bbva.it.

Per l'invio delle e-mail e la gestione tecnica degli strumenti di tracciamento, BBVA può avvalersi di fornitori di servizi tecnologici e di piattaforme di comunicazione che trattano i dati per conto di BBVA sulla base di specifici accordi e istruzioni. L'elenco aggiornato delle categorie di fornitori che trattano dati per conto di BBVA è disponibile attraverso i canali indicati nell'Informativa sulla protezione dei dati personali.

Qualora alcuni fornitori siano ubicati fuori dallo Spazio Economico Europeo o possano accedere ai dati da paesi terzi, BBVA applica le garanzie previste dal GDPR, incluse, ove necessario, decisioni di adeguatezza, clausole contrattuali standard e misure supplementari.

## Come puoi contattare il responsabile per la protezione dei dati personali di BBVA?

È possibile contattare il responsabile della protezione dei dati personali inviando un'e-mail all'indirizzo: dpo.italy@bbva.com.

## In cosa consiste questa informativa?

Questa informativa spiega come BBVA utilizza strumenti di tracciamento nelle e-mail che ti invia, quali dati possono essere raccolti, per quali finalità, quando è necessario il tuo consenso e come puoi modificare in qualsiasi momento le tue scelte.

Gli strumenti di tracciamento utilizzati possono comprendere:

- **Tracking pixel**: immagini di dimensioni molto ridotte, normalmente non visibili, inserite nelle e-mail e ospitate su server remoti. Quando apri un'e-mail e il tuo programma di posta scarica le immagini, il server può ricevere una richiesta tecnica che consente di rilevare l'apertura del messaggio.
- **Link tracciati (click tracking)**: collegamenti presenti nelle e-mail che, attraverso specifici identificativi, consentono di rilevare quando selezioni un link. Quando clicchi su uno di questi collegamenti, la richiesta può essere inizialmente indirizzata ai server del fornitore tecnologico utilizzato da BBVA, che registrano l'evento prima di reindirizzarti alla pagina di destinazione.

A seconda della configurazione adottata, questi strumenti possono consentire a BBVA di associare le informazioni relative all'apertura delle e-mail o alla selezione dei link al singolo destinatario.

### Quali informazioni possono essere raccolte?

In funzione della configurazione tecnica adottata, BBVA o i fornitori che agiscono per suo conto possono trattare: l'identificativo associato al destinatario o alla campagna; l'informazione relativa alla ricezione e all'apertura dell'e-mail; la data e l'ora dell'apertura; il numero di aperture; l'informazione relativa alla selezione di uno o più collegamenti presenti nell'e-mail; l'indirizzo o l'identificativo del collegamento selezionato; la data e l'ora della selezione del collegamento; l'indirizzo IP e informazioni tecniche sul dispositivo, sul client di posta o sul browser utilizzato, nella misura in cui tali dati siano trasmessi dal sistema.

Quando tali informazioni sono associate a identificativi individuali, BBVA può ricondurre gli eventi di apertura o di selezione dei link a uno specifico destinatario. BBVA applica misure di minimizzazione e protezione dei dati personali, limitando la raccolta, l'accesso e la conservazione delle informazioni a quanto necessario per le finalità legittimamente perseguite.

### Per quali finalità utilizziamo gli strumenti di tracciamento

BBVA può utilizzare gli strumenti di tracciamento delle comunicazioni e-mail per finalità diverse, che vengono valutate e gestite separatamente.

- **Misurazione individuale delle aperture e miglioramento delle comunicazioni**: per verificare se una specifica e-mail è stata aperta e se sono stati selezionati i collegamenti in essa contenuti, valutare le performance delle comunicazioni e migliorarne contenuti, frequenza e modalità di invio.
- **Personalizzazione e profilazione**: per analizzare le interazioni con le comunicazioni e, ove consentito, combinarle con altre informazioni al fine di individuare interessi o preferenze e personalizzare comunicazioni e offerte. Tali trattamenti sono effettuati soltanto in presenza dei presupposti giuridici e degli eventuali consensi richiesti dalla normativa applicabile.
- **Statistiche aggregate e anonime**: per elaborare informazioni statistiche sulle aperture e sui clic, senza identificare i singoli destinatari, mediante strumenti e configurazioni che garantiscano un'effettiva anonimizzazione dei dati.
- **Sicurezza e corretta erogazione del servizio**: nei casi in cui sia strettamente necessario e consentito dalla normativa applicabile, per supportare processi di autenticazione, sicurezza, prevenzione delle frodi o gestione di servizi espressamente richiesti dal cliente.
- **Comunicazioni di servizio o obbligatorie**: nei casi previsti dalla normativa applicabile, per verificare specifiche interazioni con comunicazioni strettamente connesse alla gestione del rapporto contrattuale o all'adempimento di obblighi di legge, nei limiti in cui il relativo tracciamento sia legittimo e necessario.

### Quando chiediamo il tuo consenso?

BBVA richiede il tuo consenso preventivo quando gli strumenti di tracciamento utilizzati nelle e-mail sono soggetti all'obbligo di consenso previsto dalla normativa applicabile, in particolare dall'articolo 122 del Codice Privacy.

Ciò può riguardare sia il tracciamento individuale delle aperture attraverso tracking pixel, sia il tracciamento individuale dei clic attraverso collegamenti personalizzati, quando tali tecnologie consentono di accedere a informazioni presenti sul tuo dispositivo e non ricorre una delle eccezioni previste dalla legge.

Il consenso è richiesto, in particolare, per le attività di tracciamento soggette a tale obbligo e finalizzate alla misurazione individuale delle interazioni, all'analisi delle performance, al marketing, alla personalizzazione o alla profilazione.

Il consenso al tracciamento è distinto dall'eventuale consenso alla ricezione di comunicazioni commerciali e da quello eventualmente richiesto per la profilazione commerciale.

Puoi pertanto scegliere di ricevere comunicazioni commerciali senza acconsentire al tracciamento delle tue interazioni con tali comunicazioni.

Il consenso è libero, specifico, informato e inequivocabile e può essere revocato in qualsiasi momento.

### Quando possiamo utilizzare gli strumenti di tracciamento senza chiederti il consenso?

BBVA può utilizzare strumenti di tracciamento senza richiedere il consenso previsto dall'articolo 122 del Codice Privacy esclusivamente quando il relativo utilizzo non rientra nell'ambito di applicazione di tale disposizione oppure quando ricorre una delle eccezioni espressamente previste dalla legge.

L'applicabilità di tali eccezioni è valutata in relazione alla specifica tecnologia utilizzata e alla finalità effettivamente perseguita.

Quando gli strumenti utilizzati comportano il trattamento di dati personali, BBVA assicura inoltre il rispetto delle disposizioni del GDPR, inclusa l'individuazione di un'appropriata base giuridica.

### Cosa succede se non acconsenti o revochi il consenso?

Se non acconsenti al tracciamento oppure revochi successivamente il consenso, BBVA non utilizzerà, nelle comunicazioni destinate a te, strumenti di tracciamento individuale delle aperture o dei clic per le finalità soggette a tale consenso.

Potrai continuare a ricevere le comunicazioni che hai scelto di ricevere e quelle che BBVA deve inviarti per legge o per gestire il rapporto con te.

Potrai inoltre continuare a utilizzare i collegamenti contenuti nelle e-mail, senza che le relative interazioni siano registrate attraverso strumenti di tracciamento soggetti al consenso che hai rifiutato o revocato.

**Il rifiuto o la revoca del consenso al tracciamento non comportano limitazioni nell'utilizzo dei prodotti e dei servizi BBVA.**

La revoca non pregiudica la liceità dei trattamenti effettuati sulla base del consenso prima della sua revoca.

## Come puoi gestire le tue preferenze?

Il consenso al tracciamento delle aperture e dei clic è gestito separatamente rispetto alle preferenze relative alla ricezione delle comunicazioni commerciali e all'eventuale profilazione commerciale.

**Puoi quindi scegliere di continuare a ricevere le comunicazioni commerciali senza consentire il tracciamento delle tue interazioni con esse.**

Le preferenze possono essere gestite attraverso gli strumenti messi a disposizione da BBVA, inclusa, quando disponibile, l'app BBVA nella sezione "Sicurezza e privacy".

Puoi inoltre esercitare i tuoi diritti e richiedere la revoca del consenso scrivendo all'indirizzo dirittiprotezionedati@bbva.it.

## Per quanto tempo conserviamo i dati raccolti tramite gli strumenti di tracciamento?

I dati personali relativi agli strumenti di tracciamento sono conservati solo per il tempo necessario alle finalità per cui sono raccolti e, quando il trattamento si basa sul consenso, non oltre la revoca del consenso e comunque entro i limiti di conservazione applicabili **ai dati utilizzati per finalità di marketing** nelle Procedure e Policy interne in materia di cancellazione dei Dati Personali.

I dati utilizzati esclusivamente per statistiche aggregate vengono anonimizzati, in modo che non siano più riferibili a una persona fisica identificata o identificabile e pertanto non sono più soggetti alla normativa in materia di privacy.

I dati trattati per finalità di sicurezza o di servizio sono conservati per il periodo strettamente necessario a tali finalità e agli eventuali obblighi di legge applicabili.

## Come si coordina questa informativa con le altre informative BBVA?

Questa informativa integra l'Informativa sulla protezione dei dati personali di BBVA con riferimento specifico agli strumenti di tracciamento nelle comunicazioni di posta elettronica.

Le regole relative all'invio di comunicazioni commerciali, alla preparazione di profili commerciali e agli altri trattamenti dei tuoi dati restano disciplinate dall'Informativa sulla protezione dei dati personali di BBVA. L'eventuale consenso al tracking non amplia automaticamente le finalità per le quali BBVA può utilizzare i tuoi dati né sostituisce altri consensi eventualmente richiesti.

## Cosa succede se BBVA modifica questa informativa?

BBVA può aggiornare questa informativa quando cambiano le modalità di utilizzo degli strumenti di tracciamento o la normativa applicabile. Quando la modifica incide in modo sostanziale su un trattamento basato sul consenso, BBVA ti informerà prima che la modifica produca effetti e, se necessario, richiederà un nuovo consenso.

**Puoi sempre scegliere di continuare a ricevere le e-mail senza essere tracciato.**

## Quali sono i tuoi diritti quando ci fornisci i tuoi dati?

| DIRITTO | CONTENUTI |
|---|---|
| **Accesso** | Puoi consultare ed accedere ai tuoi dati personali conservati negli archivi di BBVA. |
| **Rettifica** | Puoi modificare i dati personali qualora presentino delle inesattezze. |
| **Cancellazione** | Puoi richiedere la cancellazione dei tuoi dati personali. |
| **Opposizione** | Puoi richiedere:<br>■ che i tuoi dati personali non vengano più trattati e/o che non siano soggetti a decisioni automatizzate. |
| **Limitazione al trattamento** | Puoi richiedere che il trattamento dei tuoi dati sia limitato quando:<br>■ i dati forniti sono inesatti, per il periodo necessario a BBVA per verificare l'esattezza delle informazioni;<br>■ il trattamento sia illecito, ma ti opponi alla cancellazione dei tuoi dati;<br>■ nonostante BBVA non abbia più necessità di trattare le informazioni ai fini del trattamento, i dati sono necessari per permettere all'interessato l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;<br>■ ti sei opposto al trattamento e sei in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi di BBVA. |
| **Portabilità** | Puoi ricevere, in formato elettronico, i dati personali da te forniti e quelli raccolti nell'ambito del rapporto contrattuale con BBVA, e trasferirli a un altro soggetto. |
| **Non essere soggetto a decisioni basate esclusivamente sul trattamento automatizzato dei dati** | Nei casi in cui BBVA effettui azioni di trattamento automatizzato senza intervento umano, hai il diritto a richiedere l'intervento di un operatore affinché ti illustri la decisione adottata, raccolga le tue osservazioni e riveda, ove ne ricorrano le condizioni, le decisioni assunte. |

## Canali di assistenza

| | |
|---|---|
| dirittiprotezionedati@bbva.it | Servizio Clienti BBVA Italia: Corso Vittorio Emanuele II 9, 20122, Milano |

Se ritieni che la Banca non abbia trattato i tuoi dati personali in modo conforme alla normativa, puoi contattare il DPO scrivendo all'indirizzo dpo.italy@bbva.com. Inoltre, puoi presentare un reclamo al Garante per la protezione dei dati personali (www.garanteprivacy.it) ovvero un ricorso all'autorità giudiziaria, come previsto dalla normativa applicabile.

Per esercitare i tuoi diritti, devi allegare alla tua richiesta una copia della carta d'identità o di un documento equivalente che attesti la tua identità. L'esercizio dei tuoi diritti è sempre gratuito.