



## INFORMATIVA RELATIVA AL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI IN CASO DI USO DEL CHATBOT BIZ

Gentile utente,

nel caso tu decidessi di utilizzare il risponditore automatico (Biz) per richiedere assistenza/supporto/informazioni sul conto e i servizi gestibili dall'app HYPE Business, ti informiamo che HYPE S.p.A (di seguito "noi" oppure "il Titolare"), non ti chiederà informazioni personali. Tuttavia, qualora tu decidessi spontaneamente di fornire tuoi dati personali nel corso della conversazione, questo documento contiene le informazioni necessarie per comprendere come HYPE S.p.A. eventualmente tratterà gli stessi nell'utilizzo del risponditore automatico (Biz). Tale informativa è integrativa dell'informativa generale sul trattamento dei dati personali che puoi consultare in ogni momento nella sezione Privacy del sito [www.hype.it/business](http://www.hype.it/business).

### 1) CHI SONO IL TITOLARE DEL TRATTAMENTO E IL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI (DPO)?

Dal punto di vista normativo, il soggetto che raccoglie e decide come e per quali scopi trattare i tuoi dati personali è detto Titolare del trattamento. Nel nostro caso il Titolare è **HYPE S.p.A., con sede legale in piazza Gaudenzio Sella, 1 – 13900 Biella (BI)**, Il Titolare ha poi nominato al suo interno un altro soggetto, chiamato **Responsabile della protezione dei dati** ("Data Protection Officer" o "DPO"), che potrai contattare per esercitare uno o più dei diritti che la normativa ti garantisce, ma anche per ricevere qualsiasi informazione ulteriore in merito ai trattamenti di dati personali da noi effettuati.

A tal fine puoi, alternativamente, scegliere una delle seguenti modalità:

- Scrivere ad HYPE S.p.A. al seguente indirizzo postale: Piazza Gaudenzio Sella n. 1, 13900, Biella- all'Att.ne del Data Protection Officer;
- inviare una e-mail all'indirizzo [privacy@hype.it](mailto:privacy@hype.it) oppure a [dpo@hype.it](mailto:dpo@hype.it);

Provvederemo a prendere in carico la tua richiesta e ti forniremo un riscontro il prima possibile o, comunque, al più tardi entro un mese dal ricevimento della stessa. Se però avessimo dubbi circa l'identità della persona che ha presentato la richiesta, potremo richiedere ulteriori informazioni per verificare che chi scrive sia effettivamente il soggetto per cui è stata effettuata la richiesta.

### 2) QUALI DATI PERSONALI TRATTIAMO?

Per fornirti assistenza o fornirti delle informazioni a seguito di tua espressa richiesta mediante interazione con il risponditore automatico, potremmo trattare tuoi dati comuni ed eventualmente anche economico-patrimoniali, in base alle informazioni che spontaneamente fornirai durante le conversazioni, ma che noi non ti chiederemo, in quanto superflue per poter rispondere alle tue esigenze.

### 3) QUAL È LA FONTE DEI DATI PERSONALI?

Potremmo trattare dati che ci vengono forniti da te spontaneamente.

### 4) PERCHÉ E SU QUALE BASE TRATTIAMO I TUOI DATI PERSONALI?

Nel caso in cui tu interagisca con il risponditore automatico (Biz), potremmo trattare tuoi dati personali forniti da te spontaneamente al solo fine di riscontrare le tue richieste di supporto/assistenza/informazioni. La base giuridica che legittima tale trattamento consiste nell'adempimento di richieste precontrattuali espressamente avanzate dall'interessato ai sensi dell'art. 6 del Regolamento Europeo per la Protezione dei Dati Personali (GDPR), motivo per il quale non ti chiederemo il consenso. Qualora tu fossi già un nostro cliente, precisiamo che per i dati già in nostro possesso la base giuridica consiste nel contratto in essere tra te e noi.

### 5) CON QUALI MODALITÀ TRATTIAMO I TUOI DATI PERSONALI?

L'attività informativa e di assistenza self-service H24 da te richiesta avverrà mediante un risponditore automatico che utilizza in modo combinato due tecniche di intelligenza artificiale:

- un modello linguistico, basato sul servizio Azure OpenAI, di Microsoft, in grado di comprendere e rispondere alle tue domande perché predice nel contesto di una conversazione la parola successiva più probabile che potrebbe apparire come risposta a una domanda. Ciò riesce a farlo perché è addestrato su una vasta quantità di dati come le conversazioni passate e le informazioni sui prodotti e servizi relativi ad HYPE Business e migliora nel tempo perché viene affinato sulla base del feedback degli utenti con cui ha interagito;
- una tecnica automatizzata in grado di gestire interazioni di domanda e risposta preconfigurate a sistema in autonomia (un insieme di argomenti preconfigurati: un argomento è un insieme di domande/risposte che realizzano una conversazione)

### 6) A QUALI SOGGETTI POTRANNO ESSERE COMUNICATI I TUOI DATI PERSONALI?

I tuoi dati saranno conosciuti dai nostri dipendenti e collaboratori – nominati come "persone autorizzate" e/o "responsabili" del trattamento – laddove questo sia necessario per lo svolgimento delle attività lavorative a questi demandate. Le conversazioni saranno conosciute anche da Microsoft che fornisce il servizio Azure OpenAI in qualità di titolare autonomo dei dati.

### 7) I TUOI DATI POSSONO ESSERE TRASFERITI AL DI FUORI DELLO SPAZIO ECONOMICO EUROPEO?

Potremmo trasferire i tuoi dati al di fuori dello **Spazio Economico Europeo** (ossia fuori dal territorio che comprende l'Unione Europea, l'Islanda, il Liechtenstein e la Norvegia) solo:

- verso Paesi che hanno adottato una normativa privacy nazionale analoga a quella dell'Unione Europea e per questo riconosciuti dalla Commissione Europea come "adeguati";



- a seguito della sottoscrizione, tra noi e il destinatario dei dati, di apposite garanzie contrattuali emanate dalla Commissione Europea (c.d. Clausole Contrattuali Standard o tipo);
- se sussiste una delle ipotesi previste dalla normativa (ad esempio se il trasferimento è necessario per dar seguito a tue richieste, come effettuare un pagamento internazionale).

#### 8) PER QUANTO TEMPO CONSERVIAMO I TUOI DATI PERSONALI?

Hype conserverà le conversazioni e gli eventuali dati personali ivi presenti conformemente a quanto indicato nella propria informativa privacy sempre disponibile sul sito [www.hype.it](http://www.hype.it) nella sezione "Informativa Privacy". Non avendo modo di verificare se tu sia già o meno cliente HYPE, i dati verranno conservati per 12 mesi dal momento della raccolta. Per quanto riguarda i tempi di conservazione di Microsoft, il quale agisce come titolare autonomo dei dati per il servizio di Azure OpenAI, si rinvia al loro documento "*Data, privacy, and security for Azure OpenAI Service*" <https://learn.microsoft.com/en-us/legal/cognitive-services/openai/data-privacy>.

#### 9) QUALI SONO I TUOI DIRITTI E COME PUOI ESERCITARLI?

Come già indicato nell'informativa generale per il trattamento dei dati personali precedentemente messa a disposizione, la normativa applicabile (cfr. artt. da 12 a 15 del Regolamento UE 679/2016 o GDPR) ti riconosce il **diritto di accesso, diritto di rettifica, diritto alla cancellazione, diritto alla limitazione, diritto di opposizione, diritto alla portabilità dei dati, diritto di revoca, diritto di presentare reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali** o ricorrere agli altri mezzi di tutela previsti dalla normativa applicabile. Per esercitare i tuoi diritti di cui sopra puoi scrivere al DPO tramite i riferimenti indicati al paragrafo 1, mentre nel caso di reclamo presso l'Autorità puoi utilizzare i riferimenti pubblicati sul sito [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it). Ricorda che l'esercizio dei tuoi diritti è gratuito.

**HYPE S.P.A.**