

# TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI PER L'UTILIZZO DEL SOFTWARE "BEHAVIOURAL CUSTOMER MONITORING"

*Aggiornata il 21.12.2022*

Supplemento di informativa in materia di protezione dei dati personali - Utilizzo dell'app ai sensi del regolamento europeo 2016/679

---

## 1. INTRODUZIONE

---

**Questo documento descrive il** trattamento **che Intesa Sanpaolo S.p.A.**, con sede legale in Piazza San Carlo 156, 10121 Torino, effettua in qualità di titolare sui dati personali dei clienti, avvalendosi del software "Behavioural Customer Monitoring" ("BCM").

Questa informativa integra quindi l'informativa Clienti che già ti è stata fornita ai sensi del Regolamento europeo 2016/679 ("GDPR"), disponibile sul sito [www.intesasanpaolo.com](http://www.intesasanpaolo.com) (sezione Privacy), dove sono trattati i temi privacy più generali.

Il software BCM, attraverso il trattamento automatizzato di dati personali, è in grado di riconoscere, eventuali transazioni fraudolente e/o i tentativi di frode perpetrati ai danni dei clienti. Nello specifico, grazie a modelli così detti di "machine learning", applica algoritmi in grado di apprendere, sulla base dei dati via via elaborati, i comportamenti normalmente adottati da ogni singolo cliente, per poter poi formulare previsioni sui suoi futuri comportamenti e intercettare così le operazioni "anomale", cioè quelle che si discostano in maniera sospetta dal suo comportamento abituale e che potrebbero probabilmente rivelarsi fraudolente.

---

## 2. QUALI SONO I DATI PERSONALI CHE TRATTIAMO COL SOFTWARE BCM?

---

Le anomalie comportamentali verranno rilevate attraverso l'incrocio delle seguenti informazioni e dati personali:

- a. i campi relativi al beneficiario e alla causale di una transazione;
- b. ID del prodotto utilizzato dal cliente (es. bonifico);
- c. data e ora dell'autorizzazione dell'operazione;
- d. operatore antifrode che ha lavorato il caso;
- e. canale di accesso (IB / APP), posizione e ora di accesso;
- f. device utilizzato per accedere;
- g. durata impostata dal cliente per il prelievo sos;
- h. Iban del beneficiario della disposizione di pagamento.

---

## 3. SU QUALI BASI SI FONDANO I TRATTAMENTI CHE EFFETUIAMO? PER QUALI FINALITÀ TRATTIAMO I DATI?

---

| LA BASE GIURIDICA                                                   | LE NOSTRE FINALITÀ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>a) Obbligo di legge</i><br><i>(art. 6.1 lettera c) del GDPR)</i> | <p>Il trattamento, secondo quanto previsto dal diritto dell'Unione Europea e dal diritto interno, viene effettuato per riconoscere le transazioni che si sospetta siano fraudolente e/o i tentativi di frode perpetrati ai danni dei clienti, mediante processo decisionale automatizzato compresa la profilazione.</p> <p>Il trattamento avviene quindi per finalità di profilazione e di adozione di decisioni basate sul profilo generato, ai fini di prevenzione frodi.</p> |

---

## 4. COME EFFETUIAMO LA PROFILAZIONE PER LA PREVENZIONE DELLE FRODI?

---

La Banca ha sviluppato un modello che si basa sull'analisi di dati che vengono trattati mediante l'applicazione di una tecnica di profilazione. Questo trattamento consente una efficace valutazione del rischio di subire una frode e, di conseguenza, permette alla Banca di prevenirla.

Supplemento di informativa in materia di protezione dei dati personali - Utilizzo dell'app ai sensi del regolamento europeo 2016/679

Si tratta di un modello che elabora i Dati Personali raccolti mediante l'utilizzo di algoritmi, sviluppati internamente, che permettono una valutazione predittiva delle eventuali anomalie presenti in una transazione. I Dati Personali trattati sono comunque esclusivamente quelli strettamente necessari a garantire l'accuratezza della valutazione effettuata dalla Banca, l'efficacia degli algoritmi utilizzati e la loro affidabilità nel tempo. La tecnologia esclude quindi la profilazione sulle categorie particolari di dati personali, proprio perché non necessaria per il perseguimento delle finalità anti-frode.

---

## 5. COME UTILIZZIAMO I PROCESSI DECISIONALI AUTOMATIZZATI PER LA PREVENZIONE DELLE FRODI?

---

La Banca, con l'ausilio del software BCM, si avvale di un processo decisionale totalmente automatizzato. Ciò significa che potranno essere adottate decisioni con impiego di mezzi tecnologici, senza l'intervento umano. Questo processo potrebbe comportare, in determinate circostanze, l'impossibilità di portare a termine operazioni richieste tramite il servizio a distanza.

Il ricorso al processo decisionale automatizzato è stato ritenuto il modo più appropriato per conseguire l'obiettivo di prevenire le ipotesi di frode. L'ingente quantità di dati e informazioni trattate rende infatti difficilmente impraticabile e sicuramente inefficace un processo basato su valutazioni umane.

Per garantire l'equità e la correttezza di questo processo decisionale automatizzato, la Banca sottopone a regolari verifiche il grado di affidabilità e sicurezza del Software BCM e ha definito opportuni presidi per assicurare, nel tempo, il corretto funzionamento dei modelli statistici utilizzati e delle relative logiche di calcolo.

Le decisioni adottate dal sistema per consentirti di eseguire in sicurezza le operazioni bancarie, sono prese in adempimento di specifici obblighi previsti dal diritto dell'Unione Europea e dal diritto interno, finalizzate a garantire la prevenzione, l'indagine e l'individuazione dei casi di frode. Il trattamento di dati personali trova, in questo caso, il presupposto giuridico nell'art. 22, par. 2, lett. b) del Regolamento.

---

## 6. PER QUANTO TEMPO CONSERVIAMO I TUOI DATI?

---

I Dati Personali raccolti e trattati per le finalità indicate nella Sezione 1 di questa informativa saranno conservati per 12 (dodici) mesi.