



**Procedura operativa
di gestione delle richieste della clientela in
ambito privacy**

Procedura emessa il 30/09/2021

Aggiornata il 28/12/2022

Owner della procedura: Perspective Happiness and Services

1	PREMESSA.....	3
1.1	AMBITO DI APPLICAZIONE.....	3
1.2	PERIMETRO DI RIFERIMENTO	3
1.3	OBIETTIVI DEL DOCUMENTO.....	4
1.4	STRUTTURA DEL DOCUMENTO	4
2	GLI ATTORI COINVOLTI.....	5
2.1	CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	5
2.2	AMMINISTRATORE DELEGATO	5
2.3	TEAM OPERATIONS FLOWE DI BANCA MEDIOLANUM	5
2.4	DELEGATO DEL TITOLARE DEL TRATTAMENTO	6
2.5	TUTTE LE PERSPECTIVE DI FLOWE.....	6
2.6	UFFICIO PRIVACY DI BANCA MEDIOLANUM	6
2.7	FORNITORI DI SERVIZI	7
3	IL PROCESSO	8
4	LE POLICY E LA NORMATIVA INTERNA DI RIFERIMENTO	10
5	LA NORMATIVA ESTERNA DI RIFERIMENTO.....	11

1 Premessa

Il regolamento europeo n. 679/2016 sulla protezione dei dati personali (*General Data Protection Regulation*, di seguito anche - GDPR) include tra i suoi obiettivi l'adozione di misure tecniche e organizzative di trattamento dei dati personali, tali da garantire un'adeguata sicurezza dei dati personali, compresa la protezione da trattamenti non autorizzati o illeciti e dalla perdita, dalla distruzione o dal danno accidentali.

L'obiettivo di tale procedura è quello di fornire agli attori coinvolti nella gestione delle richieste del cliente - interessato del trattamento delle informazioni riservate e personali - le indicazioni operative in ordine alle attività da porre in essere al fine di fornire alle richieste un riscontro conforme alle disposizioni normative.

1.1 AMBITO DI APPLICAZIONE

Il processo descritto dal presente Regolamento è applicabile a Flowe S.p.A. SB (di seguito anche Flowe o la Società).

1.2 PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Il processo in oggetto si applica alle richieste dell'interessato in relazione alle informazioni riservate e personali di cui Flowe è titolare inoltrate dai clienti interessati al trattamento che gli stessi inoltrano alla Società.

Le richieste oggetto della presente procedura operativa possono pervenire tramite tutti i canali di comunicazione a disposizione della clientela, ovvero con modalità:

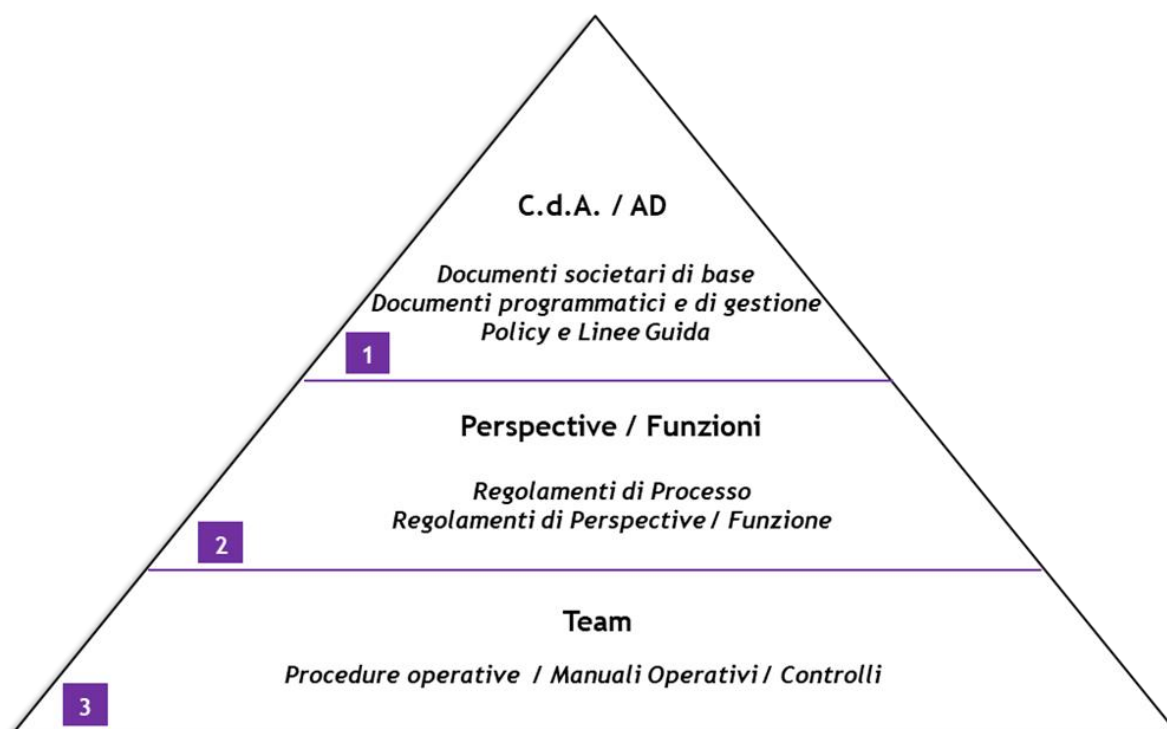
- Cartacea - attraverso richieste avanzate in forma epistolare ed inoltrate dal cliente interessato all'indirizzo Flowe - Ufficio Privacy, Via Ennio Doris - 20079 BASIGLIO (MI);
- Elettronica - sia attraverso messaggi di posta elettronica a qualsiasi indirizzo della società sia attraverso messaggi inoltrati al customer service della Società attraverso la "chat" a disposizione dei clienti per la comunicazione con la Società.

1.3 OBIETTIVI DEL DOCUMENTO

Il presente documento ha l'obiettivo di:

- descrivere le diverse fasi del processo di gestione delle richieste;
- richiamare ruoli e responsabilità degli attori coinvolti nel processo.

Con riferimento alla “*Policy di Gruppo sulle modalità di redazione, approvazione, diffusione ed aggiornamento della Normativa interna*”, il presente documento si colloca al terzo livello della piramide documentale richiamata nello schema seguente:



1.4 STRUTTURA DEL DOCUMENTO

Il Regolamento si compone complessivamente di 4 capitoli oltre al presente. Di seguito sono descritte sinteticamente le principali tematiche trattate in ogni capitolo:

Capitolo 2: Gli attori coinvolti

Obiettivo del Capitolo è descrivere e richiamare in modo chiaro ruolo e responsabilità degli attori coinvolti nel processo oggetto del presente documento, definendo modalità di interazione e coordinamento previste nei casi di processo di carattere inter-funzionale.

Capitolo 3: Il processo

Obiettivo del Capitolo è descrivere gli aspetti di carattere organizzativo, il processo e le modalità di interazione con altre entità organizzative o società terze, interne o esterne alla Società od al Gruppo Mediolanum, in relazione al processo oggetto di regolamentazione, gli strumenti utilizzati e gli output attesi dalle fasi in cui il processo è articolato.

Capitolo 4: Il contesto normativo esterno

Obiettivo del Capitolo è descrivere il quadro normativo esterno di riferimento nell'ambito rilevante per il processo oggetto di regolamentazione (es. normativa di primo e secondo livello).

Capitolo 5: Le policy e la normativa interna di riferimento

Obiettivo del Capitolo è descrivere le fonti normative interne al Gruppo Mediolanum (es. policy, procedure operative, regolamenti di processo) che presentano relazioni con il processo in esame.

2 Gli attori coinvolti

Gli attori, ovvero le unità organizzative (di seguito anche *Perspective*) coinvolte a vario titolo nel processo di gestione e segnalazione delle violazioni di dati personali sono di seguito richiamati, con evidenza esclusivamente del ruolo specificatamente attribuito nel processo medesimo.

2.1 CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione di Flowe (di seguito anche CdA) è il Titolare del trattamento, cioè il soggetto cui competono le decisioni in ordine alle finalità, alle modalità del trattamento di dati personali e agli strumenti utilizzati, ivi compreso il profilo di sicurezza. È il reale ed effettivo centro che esercita in completa autonomia il potere decisionale sull'attività di gestione dei dati.

2.2 AMMINISTRATORE DELEGATO

L'Amministratore Delegato di Flowe, in qualità di Legale Rappresentante della Società, ha il compito di:

- approvare la struttura organizzativa a supporto del processo di gestione delle richieste;
- garantire il corretto dimensionamento quali-quantitativo del personale impiegato nelle attività di gestione delle richieste;
- approvare il disegno del processo di gestione delle richieste;

2.3 TEAM OPERATIONS FLOWE DI BANCA MEDIOLANUM

In forza del contratto di appalto di fornitura dei servizi di gestione aziendale in essere tra Banca Mediolanum e Flowe, l'*Ufficio Team Operations Flowe di Banca Mediolanum*, in qualità di *outsourcer*, nell'ambito del processo oggetto del presente regolamento:

- presidia la casella di posta elettronica dedicata alla raccolta delle richieste in ambito privacy: privacy@flowe.com;
- raccoglie e gestisce le richieste di modifica dei consensi privacy¹, di rimozione della *newsletter* e di cancellazione dei dati inviate dal cliente sia alla casella dedicata (privacy@flowe.com) che su altri canali attivi presidiati dalle *Perspective* di Flowe, le richieste inoltrate con modalità cartacea pervenirebbero al Team Claims di flowe in modalità digitale², che inoltra alla casella privacy@flowe.com eventuali richieste relative all'ambito privacy alle quali viene dato riscontro tramite posta cartacea;

¹ Schema dei consensi privacy rilasciati dal cliente in merito a Marketing, Marketing a favore di Banca Mediolanum e Profilazione.

² La corrispondenza cartacea per flowe viene digitalizzata dai servizi centrali di Banca Mediolanum che si occupano anche dello smistamento dei documenti digitali

- fornisce riscontro al cliente in ordine ai tempi ed alla eventuale evasione delle richieste di modifica dei consensi *privacy* e di cancellazione dei dati. Il *Team Operations Flowe* risponde generalmente all'indirizzo di posta elettronica del cliente salvo i casi in cui il cliente abbia specificato un canale di ricezione per il riscontro diverso dalla *e-mail* o la richiesta di modifica/cancellazione dei consensi *privacy* dei dati sia giunta in formato cartaceo;
- invia le richieste che non hanno ad oggetto la modifica dei consensi *privacy*³, di rimozione della *newsletter* e di cancellazione dei dati inviate dal cliente alle *Perspective* di competenza. Si precisa che qualora dovessero giungere dei reclami questi saranno smistati dal *Team Operations Flowe* di Banca Mediolanum al *Team Claims* di Flowe che è competente anche in caso di reclami ricevuti relativi a tematiche *privacy*;
- invia all'*Ufficio Privacy di Banca Mediolanum* in qualità di *outsourcer* i messaggi che richiedono una consulenza specifica.

2.4 DELEGATO DEL TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Nel modello organizzativo sul trattamento dei dati del Conglomerato Finanziario Mediolanum, al fine di una migliore gestione degli adempimenti strettamente connessi alla normativa di riferimento, Flowe ha nominato un soggetto qualificato cui delegare gli adempimenti propri del titolare.

Il *Delegato del Titolare del Trattamento* (di seguito anche *Delegato Privacy*) è nominato e risponde direttamente al Consiglio di Amministrazione.

Nell'ambito del processo in oggetto il *Delegato Privacy* è informato dall'*Ufficio Privacy di Banca Mediolanum* delle modalità di gestione delle richieste.

In qualità di *Delegato del Titolare del Trattamento* può decidere in merito alla segnalazione di eventuali violazioni rilevate dalle richieste della clientela e segnalate dall'*Ufficio Privacy di Banca Mediolanum* all'Autorità e se necessario agli interessati; in caso di necessità di notificare l'evento, verifica i contenuti del rapporto di segnalazione ed esegue le attività di inoltro al Garante.

2.5 TUTTE LE PERSPECTIVE DI FLOWE

Le *Perspective* di Flowe coinvolte dal *Team Operations Flowe* di Banca Mediolanum, ove necessario, vengono ingaggiate in caso di richieste dei clienti che non riguardano l'ambito *privacy*, se necessario, richiedono al cliente che ha effettuato la richiesta eventuali informazioni aggiuntive oppure coinvolgono le *Perspective* nella raccolta di dati ed elementi necessari a fornire un riscontro al richiedente.

2.6 UFFICIO PRIVACY DI BANCA MEDIOLANUM

In forza del contratto di appalto di fornitura dei servizi di gestione aziendale in essere tra Banca Mediolanum e Flowe l'*Ufficio Privacy di Banca Mediolanum* (in qualità di *outsourcer*), nell'ambito del processo oggetto del presente regolamento:

- laddove richiesto, fornisce consulenza sulle tematiche normative poste dalle richieste della clientela;
- gestisce le richieste cartacee inviate all'indirizzo: Flowe - Ufficio Privacy, Via Ennio Doris - 20079 BASIGLIO (MI) inoltrando al *Team Operations Flowe di Banca Mediolanum* quelle relative a:
 - tematiche non *privacy*;

³ Schema dei consensi *privacy* rilasciati dal cliente in merito a Marketing, Marketing a favore di Banca Mediolanum e Profilazione.

- richieste di modifica del consenso, di cancellazione dei dati dell'interessato e di rimozione dalla *newsletter*.
- gestisce le richieste privacy di propria competenza con il supporto del *Team Operations Flowe di Banca Mediolanum*;
- inoltra per conoscenza al Team Claims di Flowe eventuali reclami che dovessero pervenire sulle caselle dedicate alla privacy;
- gestisce le richieste che provengono sulla casella dpo@flowe.com istituita al fine di dare la possibilità ai clienti di contattare direttamente il DPO
- censisce le richieste privacy gestite su propri supporti.

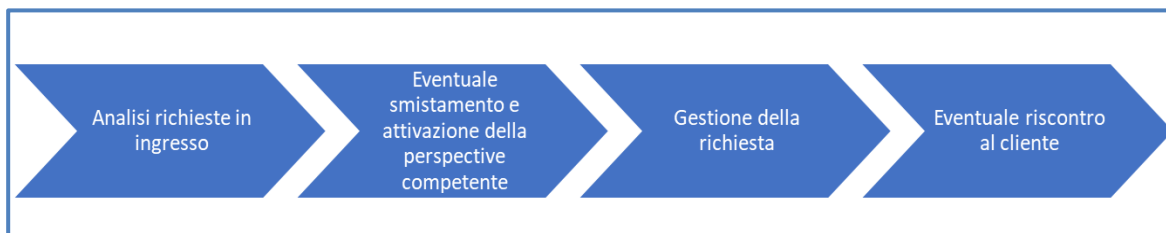
2.7 FORNITORI DI SERVIZI

I fornitori identificati come «Responsabili» del trattamento dei dati personali dei clienti di Flowe inoltrano a Flowe le richieste loro pervenute, dandone opportunamente evidenza a Flowe al fine di concordare le modalità di comunicazione nei confronti dei soggetti collegati.

I fornitori identificati come «Titolari» del trattamento dei dati personali valutano ed eventualmente segnalano al Garante le richieste loro pervenute, dandone opportunamente evidenza a Flowe al fine di concordare le modalità di comunicazione nei confronti dei soggetti collegati.

3 Il processo

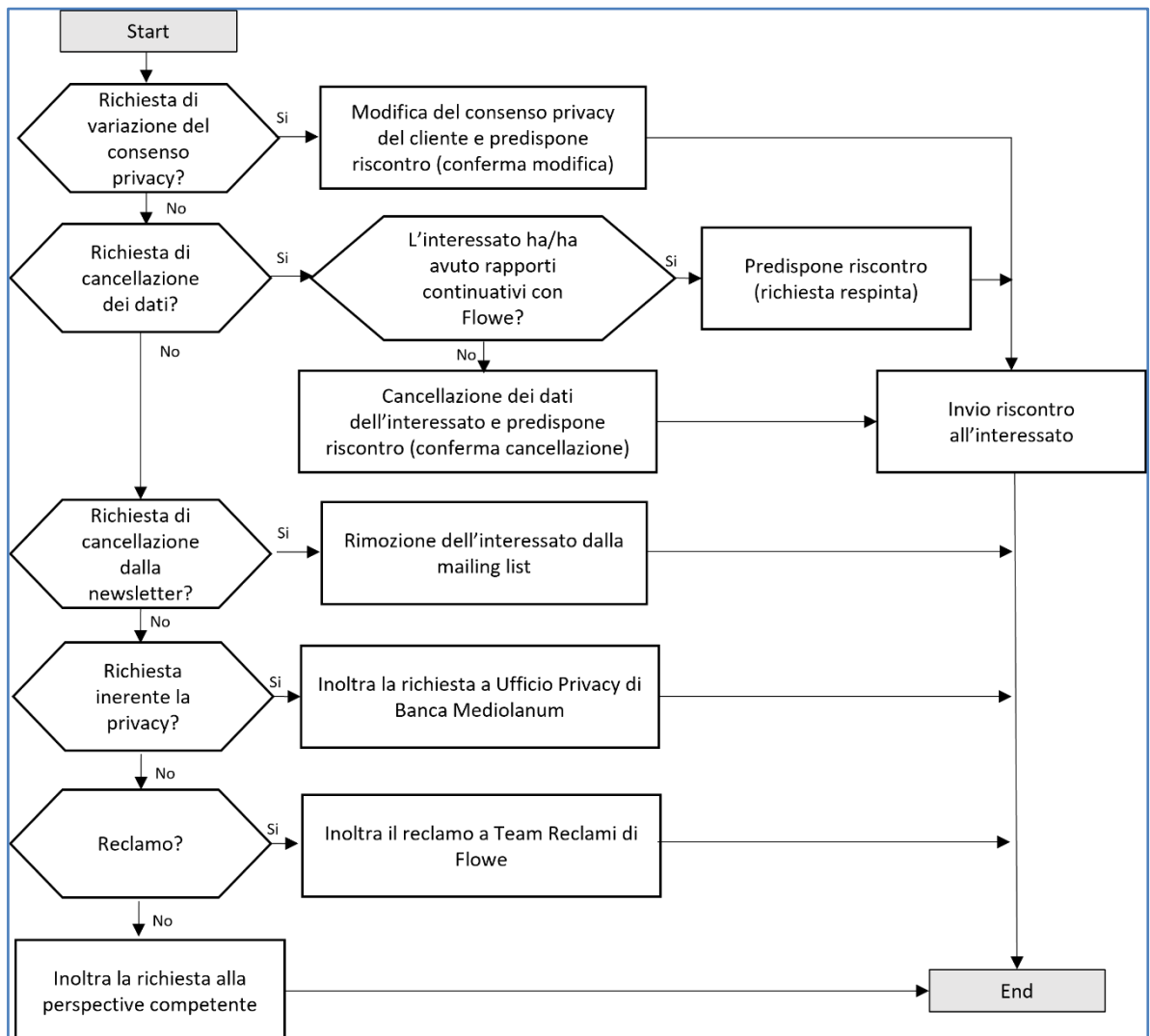
Le macro-fasi in cui si articola il processo di gestione delle richieste del cliente sono rappresentate nello schema che segue:



La procedura di gestione delle richieste varia in funzione del canale utilizzato dall'interessato per avanzare la richiesta:

- 1) **Richiesta tramite e-mail all'indirizzo privacy:** agli indirizzi di posta elettronica dedicati privacy@flowe.com si presume siano inoltrate la maggior parte delle richieste in ambito privacy. il *Team Operations Flowe di Banca Mediolanum* presidia la casella di posta dedicata e, a seconda della tipologia di richiesta, provvede a:
 - modificare il consenso privacy del cliente e fornire riscontro al cliente di avvenuta modifica, qualora il messaggio di posta contenga esclusivamente indicazioni relative alla modifica del consenso;
 - in caso di richiesta di cancellazione dei dati, cancellare le informazioni dei soli interessati che non abbiano intrattenuto rapporti continuativi con la Società fornendo riscontro dell'avvenuta cancellazione; in caso di richiesta di cancellazione dei dati da parte di interessati che hanno o hanno avuto un rapporto continuativo predisporre un riscontro che riporta le motivazioni che impediscono di dare seguito alla richiesta di cancellazione di quei dati per cui vi è un obbligo normativo alla loro conservazione, e confermare, invece, la cancellazione dei dati che è stato possibile cancellare. Quali ad esempio i dati raccolti dalla App:
 - Sezione "salute e fitness"
 - Sezione "posizione"
 - Sezione "contatti"
 - Sezione "acquisti"
 - Sezione "crash."
 - in caso di richiesta della rimozione dalla *newsletter* alla rimozione del cliente dalla *mailing list*;
 - smistare la richiesta alle *Perspective* di Flowe competenti in caso di richieste non legate alla privacy;
 - smistare la richiesta all'*Ufficio Privacy di Banca Mediolanum* qualora questa riguardi tematiche di privacy per cui si rende necessario il coinvolgimento dell'*Ufficio Privacy* di Banca Mediolanum.

Operations Flowe di Banca Mediolanum opera come rappresentato nello schema di seguito rappresentato:



In ogni caso, in ottemperanza alle disposizioni vigenti, il riscontro al cliente - laddove previsto - è fornito entro trenta giorni dalla ricezione della richiesta. Si specifica che la risposta può essere fornita dopo ulteriori 2 mesi (in caso di richiesta complessa) fornendo opportuna informativa al cliente entro un mese dalla ricezione della richiesta specificando le ragioni del ritardo.

- 2) **Richiesta Cartacea:** la richiesta avanzata in forma epistolare all'indirizzo Flowe - Ufficio Privacy, Via Ennio Doris - 20079 BASIGLIO (MI) viene analizzata dall'*Ufficio Privacy di Banca Mediolanum* che la gestisce con l'eventuale supporto del *Team Operations Flowe di Banca Mediolanum* e fornisce eventuale riscontro al cliente entro trenta giorni dalla ricezione o la inoltra al *Team Operations Flowe di Banca Mediolanum* in caso di:
- tematiche non privacy;
 - richieste di modifica del consenso privacy, rimozione dalla *newsletter* o di cancellazione dei dati.

- 3) **Richiesta tramite canale elettronico (email/chat):** Qualora la *Perspective Happiness & Service* riceva (tramite e-mail/PEC da loro presidiate o tramite domande all'operatore) richieste relative a tematiche privacy che dovrebbero essere indirizzate alla casella privacy@flowe.com, i Responsabili dei canali di comunicazione provvederanno ad aprire un "case" sulla power app FanBase indirizzato al *Team Operations Flowe* di Banca Mediolanum che si occuperà di gestire la richiesta del cliente.
- 4) **Richiesta pervenuta alla casella dpo@flowe.com:** si presume che i messaggi che gli utenti inviano a questa casella siano indirizzati direttamente al DPO, l'Ufficio Privacy di Banca Mediolanum si occuperà di inoltrare al *Team Operations Flowe* di Banca Mediolanum eventuali richieste in ambito privacy riconducibili a quelle del punto 1.
- 5) **Richiesta tramite canale elettronico (ChatBot):**
Qualora giungano richieste in ambito privacy tramite "ChatBot", sono previste diverse modalità di risposta da parte del servizio di assistenza. In particolare:
- In caso di richieste informative sulla privacy (modalità di gestione dei dati, chiarimenti sui consensi privacy ecc) il *Bot* fornisce le spiegazioni richieste salvo rimandare alla mail preposta privacy@flowe.com per specifiche richieste.
 - In caso di richieste dispositive:
 - Qualora il *Bot* sia attivato tramite APP Flowe il cliente viene invitato a provvedere autonomamente a modificare i propri consensi privacy;
 - Qualora il *Bot* sia attivato tramite sito web Flowe il cliente viene invitato ad accedere all'App per apportare le modifiche ai propri consensi privacy. L'assistente virtuale suggerisce all'utente di scrivere alla mail privacy@flowe.com qualora non riesca ad accedere all'APP o necessiti ulteriori richieste di chiarimento.

Si precisa, infine, che qualora la richiesta di cancellazione dei dati giunga da un *prospect* che non ha ancora completato la procedura di *onboarding*, il Bot suggerisce al potenziale cliente di contattare l'indirizzo info@flowe.com.

4 Le policy e la normativa interna di riferimento

Si riepilogano le fonti informative interne alla Società che presentano relazioni con il processo in esame:

- *Privacy Policy di Banca Mediolanum;*
- *Policy di Gestione dei reclami;*
- *Procedura Operativa Assistenza Clienti Tramite Operatore;*
- *Procedura Operativa Assistenza Clienti Tramite ChatBot;*
- *Procedura Operativa Gestione reclami.*

5 La normativa esterna di riferimento

Nel presente capitolo si richiama il contesto normativo nel quale opera il presente Regolamento di processo.

Si riportano di seguito i principali riferimenti normativi:

- *Decreto Legislativo 10 agosto 2018 nr.101;*
- *Regolamento Europeo UE 2016/679;*
- *Decreto Legislativo 196/2003.*