INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR)

> La presente informativa e' resa da **tagMa S.r.l.** a tutti i soggetti i cui dati personali sono trattati nell'ambito dell'attivita' dell'agenzia: visitatori del sito web, prospect e lead, clienti, fornitori e partner. Si applicano il Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), il D.Lgs. 196/2003 come modificato dal D.Lgs. 101/2018 e, per i sistemi di intelligenza artificiale, il Reg. UE 2024/1689 (AI Act).

1. Titolare del trattamento

Denominazione	tagMa S.r.l.
Sede legale	Via Ampere 100, 20131 Milano (MI)
C.F. / P.IVA	09880610960
REA	MI – 2119116
Legale rappresentante	Marco Tagliaverga
Email privacy	privacy@tagma.io
Siti web	tagma.io | agency.tagma.io
DPO	Non nominato — valutazione effettuata: trattamenti non rientranti nelle ipotesi obbligatorie ex art. 37 GDPR. La nomina sara' comunicata mediante aggiornamento della presente informativa ove le condizioni dovessero mutare.

2. Attivita' di tagMa e contesto del trattamento

tagMa S.r.l. e' un'agenzia di digital marketing e comunicazione e sviluppo software e piattaforme, con sede a Milano che eroga i seguenti servizi, nell'ambito dei quali si determinano i trattamenti descritti nella presente informativa:

- Lead generation e campagne pubblicitarie (Google Ads, Meta Ads, LinkedIn Ads, campagne affiliate)
- Raccolta e gestione documentale ai fini dell'erogazione dei servizi
- Email marketing, SMS marketing e gestione newsletter
- Contatto e assistenza tramite Agenti AI, WhatsApp Business, canali vocali e messaggistica digitale
- SEO, Content Marketing e gestione Social Media
- Product Design e sviluppo web/app
- Realizzazione di contenuti video (2D, 3D) e photo shoot
- Consulenza strategica in ambito comunicazione e crescita digitale

tagMa opera sia come titolare autonomo del trattamento (per i dati raccolti nell'ambito della propria attivita' commerciale) sia come responsabile del trattamento ex art. 28 GDPR per conto dei clienti committenti (per i dati degli utenti finali raccolti nell'ambito delle campagne affidate).

> *Quando tagMa gestisce campagne o servizi per conto di un cliente, il cliente e' titolare autonomo dei dati degli utenti finali. tagMa agisce come responsabile del trattamento e il rapporto e' regolato dal Data Processing Agreement (DPA) allegato al contratto di servizio.*

3. Finalita', basi giuridiche, dati trattati e conservazione

La tabella seguente descrive in modo analitico tutti i trattamenti effettuati da tagMa S.r.l. come titolare del trattamento.

Finalita' del trattamento	Dati trattati	Base giuridica	Destinatari	Conservazione
Gestione delle richieste di contatto e preventivi (form web, email, telefono)	Nome, cognome, email, telefono, azienda, messaggio	Misure precontrattuali su richiesta dell'interessato (art. 6.1.b)	Nessuno (gestione interna CRM)	12 mesi dalla richiesta, salvo instaurazione rapporto contrattuale
Contatto tramite canali di messaggistica digitale: WhatsApp, Telegram, SMS, Messenger, Instagram Direct e canali equivalenti	Numero di telefono o ID account, nome profilo, contenuto dei messaggi, metadati della conversazione	Esecuzione di misure precontrattuali (art. 6.1.b) o consenso esplicito (art. 6.1.a) quando il contatto avviene su iniziativa dell'utente	Meta Platforms Inc. (WhatsApp/Messenger), Telegram Messenger Inc., operatori telefonici (SMS) — responsabili o titolari autonomi secondo la piattaforma	Durata della relazione commerciale + 12 mesi; cronologia messaggi su WhatsApp Business conservata per 24 mesi
Contatto e assistenza tramite Agenti AI (chatbot, assistenti conversazionali, voicebot) su sito web, WhatsApp o altri canali	Testo delle conversazioni, voce (se trascrizione abilitata), dati forniti volontariamente durante l'interazione (nome, email, esigenze), metadati della sessione	Consenso dell'interessato (art. 6.1.a) raccolto prima dell'avvio della conversazione con l'agente AI; legittimo interesse per la registrazione ai fini di qualita' e sicurezza (art. 6.1.f)	Provider del motore AI (es. Anthropic PBC, OpenAI LLC, Google LLC) — responsabili del trattamento ex art. 28 con sede USA; piattaforme di integrazione (es. Twilio, Landbot, Voiceflow)	Log conversazioni: 6 mesi; trascrizioni anonimizzate per miglioramento del servizio: 24 mesi
Contatto tramite canali vocali: telefonate, messaggi vocali, call center, voice assistant (Google Assistant, Siri, Alexa)	Numero di telefono chiamante, eventuale registrazione della chiamata (con avviso preventivo), trascrizione automatica se abilitata	Esecuzione di misure precontrattuali (art. 6.1.b); consenso esplicito per la registrazione della chiamata (art. 6.1.a) — il consenso e' raccolto con avviso audio prima dell'inizio della registrazione	Operatori di telecomunicazioni, provider VoIP (es. Twilio, Vonage), provider di trascrizione (es. Google Speech-to-Text, AWS Transcribe) — responsabili ex art. 28	Registrazioni: 3 mesi, salvo esigenze di contenzioso (max 5 anni); trascrizioni: 12 mesi
Raccolta documentale per erogazione servizi (contratti, brief, materiali creativi, dati societari del cliente)	Dati anagrafici, C.F./P.IVA, dati societari, documenti d'identita', materiali forniti dal cliente	Esecuzione del contratto (art. 6.1.b)	Studio paghe, commercialista, piattaforme project management (Google Workspace, Notion) —	10 anni dalla chiusura del rapporto (obbligo fiscale D.P.R. 600/1973)

Finalita' del trattamento	Dati trattati	Base giuridica	Destinatari	Conservazione
			responsabili ex art. 28	
Raccolta documenti reddituali e personali dell'utente finale per conto del cliente committente interno o esterno (lead generation settore finance, automotive, energy): buste paga, CU, 730/UNICO, estratti conto, visure, documenti identita'	Documenti di identita', dati reddituali (buste paga, dichiarazioni redditi), dati bancari (estratti conto), dati patrimoniali (visure catastali), dati previdenziali; eventuali dati di salute (invalidita') solo con consenso esplicito art. 9.2.a	Consenso esplicito e specifico dell'interessato (art. 6.1.a) per dati reddituali/bancari; consenso art. 9.2.a per dati sanitari; obbligo legale (art. 6.1.c) per KYC/antiriciclaggio	Cliente committente (titolare autonomo — istituto finanziario, intermediario OAM, concessionario): destinatario finale. Nessun altro destinatario.	24 mesi dalla trasmissione al committente, poi cancellazione sicura. Log di audit: 5 anni (solo metadati, non documenti)
Lead generation per conto dei clienti tramite form, landing page e campagne ADV	Nome, cognome, email, telefono, eventuali preferenze dichiarate nel form	Consenso dell'interessato (art. 6.1.a) raccolto nel form al momento della compilazione	Cliente committente (titolare autonomo); Meta Platforms, Google LLC, LinkedIn Corporation	24 mesi dall'acquisizione del lead, salvo revoca del consenso
Gestione campagne pubblicitarie (Google Ads, Meta Ads, LinkedIn Ads) per conto dei clienti	Dati comportamentali e di interazione (pixel, tag conversione, audience personalizzate)	Legittimo interesse del cliente committente (art. 6.1.f) + consenso cookie dell'utente finale	Google LLC, Meta Platforms Inc., LinkedIn Corporation — trasferimenti extra-UE con SCC	Dati campagna: 90 giorni; analytics aggregati: 26 mesi
Email marketing e newsletter verso lead e contatti acquisiti (previo consenso)	Email, nome, preferenze di interazione (aperture, clic)	Consenso dell'interessato (art. 6.1.a)	Provider email marketing (Mailchimp/Intuit, ActiveCampaign) — responsabili ex art. 28, USA con SCC	Fino a revoca del consenso; max 36 mesi dall'ultima interazione
SEO, Content Marketing, gestione Social Media per conto dei clienti	Credenziali/token accesso account social del cliente, metriche di performance	Esecuzione del contratto con il cliente (art. 6.1.b)	Piattaforme social (Meta, LinkedIn, TikTok, X/Twitter); tool SEO (Semrush, Ahrefs)	Durata contratto + 12 mesi per documentazione di performance
Product Design, video 2D/3D e photo shoot	Dati referente cliente, materiali del progetto, immagini/video (con separata informativa per modelli/testimonial)	Esecuzione del contratto (art. 6.1.b)	Collaboratori creativi (designer, videomaker, fotografi) nominati responsabili ove trattano dati per conto di tagMa	Durata contratto + 5 anni per tutela diritti d'autore
Analisi del traffico del sito web tagma.io e agency.tagma.io (analytics)	IP anonimizzato, pagine visitate, durata sessione, dispositivo/brows	Consenso per cookie analitici (art. 6.1.a); legittimo	Google LLC (Google Analytics 4) — USA con	14 mesi (GA4); log server: 30 giorni

Finalita' del trattamento	Dati trattati	Base giuridica	Destinatari	Conservazione
	er, fonte di traffico	interesse per statistiche aggregate anonimizzate (art. 6.1.f)	SCC e EU-US DPF	
Gestione del rapporto di lavoro con dipendenti e collaboratori	Dati anagrafici, fiscali, bancari, previdenziali, presenze, certificati medici (dati di salute — art. 9 GDPR)	Esecuzione del contratto di lavoro (art. 6.1.b) + obbligo legale (art. 6.1.c) + art. 9.2.b per dati di salute	Studio paghe, INPS, INAIL, Agenzia delle Entrate, istituto bancario	10 anni dalla cessazione del rapporto
Gestione fornitori e partner commerciali	Dati anagrafici e di contatto dei referenti, dati contrattuali ed economici	Esecuzione del contratto (art. 6.1.b) + obbligo legale (art. 6.1.c)	Commercialista, studio legale, istituto bancario	10 anni dalla scadenza del rapporto

> *I dati personali non sono mai ceduti a terzi per finalita' di marketing proprio di tali soggetti, ne' venduti. Il trasferimento a destinatari terzi avviene esclusivamente per le finalita' indicate e nei limiti strettamente necessari.*

4. Canali di contatto digitali, Agenti AI e comunicazioni automatizzate

tagMa S.r.l. utilizza e mette a disposizione dei propri clienti una pluralita' di canali di contatto digitali, inclusi sistemi basati su intelligenza artificiale. La presente sezione descrive in dettaglio le modalita' di trattamento dei dati in ciascun canale, le garanzie adottate e i diritti dell'interessato.

> *Il trattamento tramite Agenti AI, messaggistica istantanea e canali vocali automatizzati e' soggetto a specifica regolamentazione. Prima di avviare qualsiasi interazione automatizzata, tagMa informa l'utente della natura non umana del sistema e raccoglie il consenso ove richiesto dalla normativa applicabile.*

4.1 WhatsApp Business e app di messaggistica istantanea

tagMa utilizza WhatsApp Business (Meta Platforms Inc.) e altri canali di messaggistica istantanea (Telegram, Instagram Direct, Facebook Messenger) per comunicare con clienti, prospect e lead che abbiano volontariamente avviato una conversazione o fornito il proprio contatto a tal fine.

Dati trattati in questo contesto:

- **Numero di telefono / ID account:** identificatore unico sulla piattaforma
- **Nome profilo:** come impostato dall'utente sulla piattaforma
- **Contenuto dei messaggi:** testo, immagini, documenti, messaggi vocali inviati nella conversazione
- **Metadati:** data e ora del messaggio, stato di lettura, tipo di dispositivo

Informazioni importanti per l'utente:

- Le conversazioni WhatsApp sono gestite tramite WhatsApp Business API: i messaggi possono essere archiviati su server di terze parti (provider CRM o piattaforma di integrazione) oltre che sui server di Meta.
- Meta Platforms Inc. e' titolare autonomo del trattamento per la propria infrastruttura. tagMa e' titolare per l'utilizzo che fa dei dati ricevuti tramite il canale.
- I messaggi pubblicitari e le comunicazioni di marketing tramite WhatsApp sono inviati solo previo consenso esplicito dell'utente (opt-in documentato).

- E' possibile cessare le comunicazioni in qualsiasi momento rispondendo 'STOP' o bloccando il numero aziendale.

4.2 Agenti AI e chatbot conversazionali

tagMa impiega Agenti AI (sistemi di intelligenza artificiale conversazionale) per la gestione automatizzata di prime risposte, qualificazione di lead, supporto prevendita e raccolta informazioni. Gli Agenti AI possono essere attivi su: sito web (widget chat), WhatsApp Business, canali vocali (voicebot) e altri touchpoint digitali.

> *TRASPARENZA OBBLIGATORIA: Ai sensi dell'art. 13 GDPR e delle linee guida dell'AI Act europeo (Reg. UE 2024/1689), l'utente e' sempre informato in modo chiaro e immediato quando sta interagendo con un sistema automatizzato e non con un operatore umano. Ogni sessione con un Agente AI inizia con un'indicazione esplicita della natura automatizzata del sistema.*

Tipologie di Agenti AI utilizzati da tagMa:

- **Chatbot conversazionali su sito web:** rispondono a domande frequenti, raccolgono dati di contatto per la qualificazione del lead, smistano le richieste verso il team umano competente.
- **Voicebot (agenti vocali automatizzati):** gestiscono prime risposte telefoniche, raccolgono informazioni preliminari, fissano appuntamenti. Ogni chiamata gestita da un voicebot inizia con la comunicazione: 'Stai parlando con un assistente automatico di tagMa'.
- **Agenti AI su WhatsApp:** gestiscono conversazioni di prima accoglienza, inviano materiali informativi, raccolgono preferenze e dati per la qualificazione del lead prima del passaggio a un operatore umano.
- **Agenti AI per l'analisi documentale:** alcuni servizi di tagMa includono l'analisi automatica di documenti forniti dal cliente (es. brief, contratti, materiali creativi) tramite modelli AI per estrarre informazioni rilevanti e accelerare i flussi di lavoro.

Garanzie adottate per il trattamento tramite Agenti AI:

- I dati inseriti nelle conversazioni con gli Agenti AI sono trattati dai provider del motore AI (es. Anthropic PBC, OpenAI LLC, Google LLC) in qualita' di responsabili del trattamento ex art. 28 GDPR, vincolati da apposito Data Processing Agreement.
- I provider AI sono soggetti a trasferimento di dati verso USA: le garanzie adottate sono le Clausole Contrattuali Standard (SCC Dec. 2021/914/UE) e, ove applicabile, il meccanismo EU-US Data Privacy Framework.
- I log delle conversazioni AI sono conservati in forma pseudonimizzata per un massimo di 6 mesi ai fini di qualita', sicurezza e adempimenti legali.
- tagMa non utilizza le conversazioni con gli Agenti AI per addestrare modelli proprietari senza consenso esplicito dell'interessato.
- E' sempre disponibile, su richiesta, il passaggio a un operatore umano ('Parlare con un operatore' o equivalente).

4.3 Canali vocali: telefonate, messaggi vocali e registrazioni

tagMa puo' contattare clienti e prospect tramite chiamate telefoniche tradizionali, VoIP, messaggi vocali preregistrati e sistemi di voice broadcasting, nel rispetto della normativa applicabile (D.Lgs. 196/2003, GDPR e delibere AGCOM).

Modalita' di raccolta del consenso per le comunicazioni vocali:

- **Chiamate commerciali a prospect:** effettuate solo se il numero non e' iscritto al Registro delle Opposizioni (ai sensi della L. 5/2018 e D.P.R. 149/2023) o se l'interessato ha fornito consenso esplicito.

- **Registrazione delle chiamate:** le chiamate sono registrate solo previo avviso audio esplicito ('Questa chiamata potrebbe essere registrata per finalita' di qualita' e formazione'). Il consenso e' documentato tramite il codice DTMF (tasto) o la prosecuzione della chiamata dopo l'avviso.
- **Messaggi vocali automatizzati (voicemail drop):** inviati solo a contatti che hanno fornito consenso esplicito alla ricezione di comunicazioni commerciali vocali automatizzate.

Garanzie specifiche:

- Le registrazioni delle chiamate sono conservate per un massimo di 3 mesi, salvo necessita' di contenzioso o adempimenti legali (max 5 anni).
- Le trascrizioni automatiche delle chiamate (ove abilitate) sono trattate come dati personali e soggette alle medesime garanzie delle registrazioni.
- L'utente puo' opporsi alla registrazione delle chiamate in qualsiasi momento durante la conversazione: la chiamata proseguira' senza registrazione.

4.4 Altri canali di comunicazione digitale

tagMa puo' utilizzare ulteriori canali di messaggistica e comunicazione digitale, tra cui:

Canale	Gestore / Piattaforma	Finalita'	Base giuridica	Note privacy
SMS / RCS	Operatore telefonico, Twilio	Comunicazioni transazionali e promozionali	Consenso (art. 6.1.a) o contratto (art. 6.1.b)	Solo a contatti che hanno fornito il numero a tal fine
Telegram	Telegram Messenger FZ-LLC (Dubai)	Assistenza clienti, condivisione documenti	Consenso / misure precontrattuali	Telegram e' titolare autonomo per la propria infrastruttura
LinkedIn Messaging	LinkedIn Corporation (USA)	Contatto B2B, outreach commerciale	Legittimo interesse (art. 6.1.f) per B2B	SCC per trasferimento USA; opt-out tramite impostazioni LinkedIn
Email (newsletter e DEM)	Mailchimp / ActiveCampaign (USA)	Marketing, aggiornamenti, offerte	Consenso (art. 6.1.a)	Unsubscribe in ogni comunicazione; SCC per USA
Notifiche push (sito/app)	Firebase (Google LLC)	Aggiornamenti servizi, promozioni	Consenso esplicito (art. 6.1.a) tramite browser/OS	Revocabile in qualsiasi momento dalle impostazioni
Video call (Zoom, Meet, Teams)	Zoom Video / Google / Microsoft (USA)	Riunioni, presentazioni, consulenze	Esecuzione contratto / misure precontrattuali	Registrazione solo con consenso preventivo dei partecipanti

> *Diritto di opposizione ai canali automatizzati: l'interessato puo' in qualsiasi momento opporsi a essere contattato tramite sistemi automatizzati (Agenti AI, voicebot, messaggi automatici) richiedendo di essere gestito esclusivamente da operatori umani. La richiesta va inviata a privacy@tagma.io o comunicata direttamente all'operatore durante qualsiasi interazione.*

5. Raccolta documentale: documenti personali, reddituali e finanziari

Nell'ambito dei propri servizi — in particolare lead generation per il settore finanziario, prestiti, automotive ed energy — tagMa S.r.l. raccoglie, verifica e trasmette ai clienti committenti documentazione personale e reddituale degli utenti finali che ne fanno richiesta. La presente sezione disciplina questo specifico trattamento con le garanzie rafforzate richieste dalla normativa.

> *I documenti reddituali e personali (buste paga, CU, dichiarazioni dei redditi, estratti conto, visure ipotecarie) costituiscono dati personali particolarmente sensibili. tagMa applica a questi trattamenti misure di sicurezza rafforzate e basi giuridiche specifiche, distinte da quelle degli altri trattamenti.*

5.1 Categorie di documenti raccolti

A seconda del servizio richiesto dal cliente committente e del consenso espresso dall'utente finale, tagMa puo' raccogliere le seguenti categorie di documenti:

Categoria documento	Tipologia specifica	Finalita' della raccolta	Settore di riferimento
Documenti di identita'	Carta d'identita', passaporto, patente di guida, permesso di soggiorno	Verifica identita' del richiedente (KYC — Know Your Customer)	Tutti i settori
Documenti reddituali da lavoro dipendente	Ultime 3 buste paga, Certificazione Unica (CU), contratto di lavoro, lettera di assunzione	Valutazione merito creditizio, qualificazione lead finanziario	Finance, prestiti, mutui, automotive
Documenti reddituali da lavoro autonomo / impresa	Modello UNICO / 730 ultimi 2 anni, F24 pagamenti, visura camerale, bilancio d'esercizio, estratto ruolo INPS	Valutazione reddito e solidita' finanziaria del richiedente	Finance, prestiti, leasing
Documenti bancari e patrimoniali	Estratto conto ultimi 3-6 mesi, documento di apertura conto corrente, giacenza media certificata dalla banca	Verifica disponibilita' finanziaria e storico transazioni	Mutui, prestiti, finanziamenti
Documenti immobiliari	Visura catastale, planimetria, atto di provenienza, perizia immobiliare, certificato di agibilita'	Valutazione garanzia immobiliare per finanziamenti	Mutui, compravendite immobiliari
Documenti previdenziali	Cedolino pensione, estratto contributivo INPS, certificato di pensione	Qualificazione lead per prodotti finanziari dedicati a pensionati	Finance, prestiti CQP/CQS
Documenti sanitari (solo se strettamente necessari e con consenso esplicito)	Invalidita' civile, percentuale di disabilita' riconosciuta (solo per accesso a prodotti dedicati)	Verifica requisiti per prodotti finanziari agevolati	Finance — solo su consenso esplicito art. 9.2.a
Autodichiarazioni e moduli	Dichiarazione sostitutiva di atto notorio (DSAN), modulo SEPA, mandato di addebito, questionario MiFID (ove applicabile)	Adempimenti contrattuali e normativi del committente	Finance, energia, telecomunicazioni

5.2 Base giuridica e consenso

Il trattamento dei documenti reddituali e personali avviene sulla base delle seguenti fondamenta giuridiche, che variano in funzione della categoria di dati:

- **Dati anagrafici e documenti di identita':** esecuzione di misure precontrattuali su richiesta dell'interessato (art. 6.1.b GDPR) e, ove richiesto dalla normativa antiriciclaggio (D.Lgs. 231/2007), obbligo legale (art. 6.1.c GDPR).

- **Dati reddituali e bancari:** consenso esplicito e specifico dell'interessato (art. 6.1.a GDPR), raccolto tramite modulo di consenso dedicato prima della raccolta di qualsiasi documento. Il consenso e' granulare: l'interessato puo' acconsentire alla raccolta di singole categorie di documenti.
- **Dati sanitari (invalidita', disabilita'):** consenso esplicito ai sensi dell'art. 9.2.a GDPR, in forma scritta e separata rispetto agli altri consensi. Il rifiuto non pregiudica l'accesso ai prodotti standard.
- **Trasmissione al cliente committente:** esecuzione del contratto di servizio tra tagMa e il committente (art. 6.1.b), con garanzia che il committente abbia acquisito idonea base giuridica dall'utente finale.

> *Il consenso alla raccolta documentale e' sempre: (a) specifico per ciascuna categoria di documento, (b) informato — l'utente e' informato del destinatario finale dei documenti prima di fornirli, (c) revocabile in qualsiasi momento prima della trasmissione al committente, (d) documentato con timestamp e canale di raccolta.*

5.3 Modalita' di raccolta e canali

I documenti possono essere raccolti tramite i seguenti canali, ciascuno con garanzie specifiche:

Canale di raccolta	Modalita'	Garanzie di sicurezza	Consenso raccolto tramite
Form web / landing page	Upload diretto del file sul form dedicato (max 10 MB, formati PDF/JPG/PNG)	Connessione HTTPS, upload su storage cifrato, accesso con token temporaneo	Checkbox esplicito nel form con link all'informativa
WhatsApp Business	Invio documento come allegato nella chat con l'operatore o l'Agente AI	Cifratura end-to-end WhatsApp; copia archiviata su storage cifrato tagMa	Messaggio di consenso testuale prima della richiesta del documento
Agente AI (chatbot)	L'Agente AI guida l'utente nell'upload tramite link sicuro generato nella conversazione	Link a uso singolo con scadenza 24h; documento non transitato attraverso il motore AI	Consenso raccolto dall'Agente AI prima di generare il link di upload
Email cifrata	Invio all'indirizzo dedicato documenti@tagma.io con oggetto standardizzato	Email cifrata in transito (TLS); archiviazione su Google Workspace cifrato	Consenso raccolto in precedenza via form o verbalmente (registrato)
Operatore telefonico / video call	L'operatore guida l'utente nell'utilizzo del portale documenti durante la chiamata	Portale dedicato con autenticazione OTP; nessun documento transitato via email in chiaro	Consenso verbale registrato all'inizio della chiamata

5.4 Trattamento, conservazione e cancellazione

I documenti reddituali e personali sono soggetti al seguente ciclo di vita controllato:

- **Ricezione e verifica:** i documenti sono ricevuti, verificati quanto a leggibilita' e completezza, e classificati dal personale autorizzato entro 7 giorni dalla ricezione.
- **Trasmissione al committente:** i documenti sono trasmessi al cliente committente (istituto finanziario, assicurazioni, agenti in attività finanziaria, broker, concessionari, broker nautici, , energy provider, reseller, altre tipologie di clienti affini) tramite canale sicuro (portale dedicato, SFTP cifrato o API protetta, mail interna, fogli condivisi) entro i termini contrattualmente stabiliti.

- **Conservazione da parte di tagMa:** tagMa conserva i documenti per un periodo massimo di 36 mesi dalla trasmissione al committente, esclusivamente ai fini di verifica e contenzioso. Trascorso tale termine, i documenti sono eliminati in modo sicuro e definitivo (sovrascrittura o cancellazione crittografica).
- **Cancellazione anticipata:** l'interessato puo' richiedere la cancellazione immediata dei propri documenti prima della trasmissione al committente scrivendo a privacy@tagma.io. Dopo la trasmissione, la cancellazione va richiesta direttamente al committente, titolare autonomo del trattamento.
- **Log di audit:** tagMa mantiene un registro delle operazioni sui documenti (ricezione, verifica, trasmissione, cancellazione) per 5 anni, ai fini di accountability ex art. 5.2 GDPR. Il registro non contiene i documenti stessi, solo metadati.

> *I documenti reddituali e personali NON sono mai: (a) utilizzati per finalita' diverse da quelle indicate al momento della raccolta; (b) condivisi con soggetti diversi dal committente indicato all'utente prima del conferimento; (d) conservati oltre i termini indicati.*

5.5 Misure di sicurezza rafforzate per i documenti sensibili

In aggiunta alle misure generali di sicurezza (art. 10 della presente informativa), per i documenti reddituali e personali tagMa adotta le seguenti misure specifiche:

- Crittografia AES-256 per i file a riposo; TLS 1.3 per i trasferimenti.
- Accesso ai documenti limitato al solo personale strettamente necessario, con autenticazione a due fattori obbligatoria e log di ogni accesso.
- I documenti non sono mai archiviati su dispositivi locali dei collaboratori: accesso esclusivamente tramite portale web o ambiente cloud gestito.
- Watermarking digitale invisibile applicato ai documenti in fase di ricezione, per tracciare eventuali usi non autorizzati.
- Procedura di incident response specifica per la violazione di documenti reddituali, con notifica prioritaria al Garante e agli interessati coinvolti.
- Test di penetrazione (penetration test) annuali sui sistemi di raccolta e archiviazione documentale.

5.6 Destinatari dei documenti

I documenti reddituali e personali sono trasmessi esclusivamente al cliente committente che li ha richiesti, precedentemente identificato e contrattualizzato da tagMa. Il committente e' titolare autonomo del trattamento per l'utilizzo che fa dei documenti. tagMa verifica, prima di avviare qualsiasi campagna di raccolta documentale, che il committente:

- sia un soggetto regolamentato o comunque legittimato a raccogliere tale tipologia di documenti (es. istituto di credito, intermediario finanziario iscritto all'OAM, concessionario auto autorizzato);
- abbia predisposto una propria informativa privacy adeguata da consegnare all'utente finale;
- abbia sottoscritto il Data Processing Agreement (DPA) con tagMa che disciplina le garanzie della trasmissione.

6. Trasferimenti verso paesi terzi

I seguenti fornitori e strumenti tecnologici hanno sede fuori dal SEE. I trasferimenti avvengono sulla base delle garanzie indicate:

Fornitore / Strumento	Paese	Garanzia adottata	Finalita'
Google LLC (Ads, Analytics, Workspace, Speech-to-Text)	USA	SCC Dec. 2021/914/UE + EU-US Data Privacy Framework	Campagne ADV, analytics, archiviazione, trascrizione vocale
Meta Platforms Inc. (Facebook, Instagram, WhatsApp)	USA	SCC Dec. 2021/914/UE + EU-US Data Privacy Framework	Campagne ADV, messaggistica WhatsApp Business
LinkedIn Corporation	USA	SCC Dec. 2021/914/UE + EU-US Data Privacy Framework	Campagne ADV B2B, messaggistica LinkedIn
Anthropic PBC (Claude AI)	USA	SCC Dec. 2021/914/UE + DPA art. 28	Agente AI conversazionale
OpenAI LLC (ChatGPT / API)	USA	SCC Dec. 2021/914/UE + DPA art. 28	Agente AI conversazionale (ove utilizzato)
Twilio Inc.	USA	SCC Dec. 2021/914/UE	VoIP, SMS, WhatsApp API, voicebot
Intuit / Mailchimp	USA	SCC Dec. 2021/914/UE	Email marketing
ActiveCampaign	USA	SCC Dec. 2021/914/UE	Email marketing e CRM
Zoom Video Communications	USA	SCC Dec. 2021/914/UE	Video call e riunioni remote

Su richiesta e' possibile ottenere copia delle garanzie adottate e delle Transfer Impact Assessment (TIA) condotte per i principali fornitori scrivendo a privacy@tagma.io.

7. Profilazione, Agenti AI e decisioni automatizzate

tagMa utilizza sistemi di intelligenza artificiale e targeting comportamentale che possono coinvolgere attivita' di profilazione. In particolare:

- **Targeting pubblicitario:** le piattaforme ADV (Meta, Google, LinkedIn) effettuano profilazione degli utenti in base a interessi, comportamenti e dati demografici. Tali attivita' sono effettuate dalle piattaforme come titolari autonomi e da tagMa come responsabile del committente.
- **Agenti AI conversazionali:** i sistemi AI analizzano il contenuto delle conversazioni per fornire risposte pertinenti e qualificare i lead. Non vengono adottate decisioni automatizzate che producano effetti giuridici significativi ex art. 22 GDPR senza intervento umano.
- **Lead scoring automatico:** ove utilizzato, il punteggio automatico dei lead e' uno strumento di supporto alla decisione umana e non determina autonomamente l'esito del rapporto commerciale.

tagMa non adotta decisioni interamente automatizzate che producano effetti giuridici o significativi sull'interessato senza la supervisione di un operatore umano.

8. Diritti degli interessati (artt. 15-22 GDPR)

L'interessato ha il diritto di esercitare i seguenti diritti nei confronti di tagMa S.r.l.:

Diritto	Contenuto	Termine
Accesso (art. 15)	Ottenere conferma del trattamento e copia dei dati personali che Lo riguardano	30 giorni

Diritto	Contenuto	Termine
Rettifica (art. 16)	Correggere dati inesatti o incompleti	30 giorni
Cancellazione (art. 17)	Ottenere la cancellazione dei dati quando cessa la base giuridica, si revoca il consenso o si oppone legittimamente	30 giorni
Limitazione (art. 18)	Sospendere il trattamento in attesa di verifica dell'esattezza o legittimita'	30 giorni
Portabilita' (art. 20)	Ricevere i dati in formato strutturato (CSV/JSON) quando il trattamento si basa su consenso o contratto ed e' automatizzato	30 giorni
Opposizione (art. 21)	Opporsi al trattamento basato su legittimo interesse o, in modo assoluto, al marketing diretto e ai sistemi automatizzati	Immediata sospensione + verifica
Revoca consenso (art. 7.3)	Revocare in qualsiasi momento il consenso prestato (anche per canali AI e messaggistica), senza pregiudizio della licita' del trattamento precedente	Immediata
Opposizione a sistemi automatizzati	Richiedere che qualsiasi interazione avvenga con un operatore umano invece che con un Agente AI o sistema automatizzato	Immediata

Per esercitare i propri diritti:

- **Email:** privacy@tagma.io
- **Posta raccomandata:** tagMa S.r.l., Via Ampere 100, 20131 Milano (MI), all'attenzione del Responsabile Privacy
- **WhatsApp Business:** inviare la parola PRIVACY al numero aziendale — il sistema instraderà la richiesta al Responsabile Privacy

Risposta entro 30 giorni; proroga di ulteriori 60 giorni per casi complessi, con comunicazione motivata all'interessato.

9. Diritto di reclamo all'autorita' di controllo

L'interessato ha il diritto di proporre reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali:

- Sito web: www.garanteprivacy.it
- Indirizzo: Piazza Venezia 11, 00187 Roma
- Email: garante@gpdp.it — PEC: protocollo@pec.gpdp.it
- Telefono: +39 06 69677 1

10. Sicurezza del trattamento

tagMa S.r.l. adotta misure tecniche e organizzative adeguate ai sensi dell'art. 32 GDPR, tra cui: cifratura in transito (TLS 1.2+) e a riposo, autenticazione a due fattori per i sistemi critici, controllo accessi per ruoli, backup regolari, formazione periodica del personale, procedure di gestione dei data breach con notifica al Garante entro 72 ore dalla scoperta. Per i sistemi AI, sono adottate misure aggiuntive di pseudonimizzazione dei log e limitazione del tempo di conservazione.

11. Natura del conferimento e conseguenze del rifiuto

Il conferimento dei dati e' facoltativo, salvo per i seguenti casi in cui e' necessario per l'erogazione del servizio:

- Dati di contatto per rispondere a richieste di preventivo: senza nome e email non e' possibile fornire riscontro.
- Dati anagrafici e fiscali per la stipula del contratto e la fatturazione.
- Dati necessari per adempimenti di legge.

Il conferimento per finalita' di marketing, newsletter, comunicazioni tramite WhatsApp o Agenti AI e' sempre facoltativo e non pregiudica l'erogazione degli altri servizi.

12. Aggiornamenti della presente informativa

La presente informativa puo' essere aggiornata in conseguenza di modifiche normative (incluse quelle derivanti dall'AI Act e dalle linee guida del Garante sui sistemi AI), dell'avvio di nuovi trattamenti o variazioni nell'operativita' di tagMa. La versione vigente e' sempre disponibile su tagma.io/privacy-policy e agency.tagma.io/privacy-policy.

In caso di modifiche sostanziali, tagMa ne dara' comunicazione proattiva tramite email, notifica sul sito o messaggio WhatsApp ai contatti iscritti.

Versione: 2.2 | *Data di entrata in vigore: 19/05/2025*