



since 1845
Franzosini.

TRASLOCHI NAZIONALI ED INTERNAZIONALI
TRASPORTI - MAGAZZINI
INTERNATIONAL MOVERS

20019 SETTIMO MILANESE (MI) – VIA TOMMASO EDISON, 209
TEL. +39 02 2640320 FAX +39 02 2152626
www.franzosini.it e-mail: franzosini.milano@franzosini.it

00148 ROMA – VIA DEL FOSSO DELLA MAGLIANA, 12
TEL. +39 06 6554824 FAX +39 06 6590789
www.franzosini.it e-mail: franzosini.roma@franzosini.it

FRANZOSINI / FIDI REGOLE E PROCEDURE PER LA PROTEZIONE DELLA PRIVACY

**v. 3.2
DICEMBRE 2020**



Franzosini, nell'arco esecutivo dei vari servizi effettuati, entra in possesso di dati personali sensibili e riservati. Questi dati devono essere registrati e tutelati, in qualunque loro forma, secondo le procedure per la protezione della privacy interne, redatte secondo quanto disposto dalla legge italiana, Decreto Legge 196/2003.

Tutte le informazioni che riguardano un cliente ed il suo servizio sono da considerarsi confidenziali e da utilizzare solo ai fini dei servizi, per scopi interni alla Franzosini. La divulgazione o l'uso degli stessi per altri fini è severamente vietata e punibile per legge.

Proprietari dei dati

Per proprietari dei dati si intende:

- I clienti
- dipendenti Franzosini

Come si ottengono i dati

I dati vengono acquisiti durante tutte le fasi di servizio.

Possono essere ottenuti in maniera orale, attraverso la comunicazione diretta col cliente, o in forma scritta, attraverso le e-mail e i documenti che vengono compilati dagli stessi.

Le informazioni acquisite tramite osservazione diretta in fase di preparazione, imballo e carico presso i domicili dei clienti sono anch'esse da considerare confidenziali e pertanto non divulgabili.

Ragioni per ottenere, utilizzare, trattenere o divulgare le informazioni

1. Dipendenti

I dati dei dipendenti sono necessari per adempire alle formalità richieste dalla legge e le necessità amministrative. Tali dati verranno conservati attraverso debiti supporti che ne garantiscano la sicurezza e la confidenzialità.

2. Clienti

I dati dei clienti sono necessari per I seguenti motivi:

- Stabilire e proseguire una relazione economica;
- Adempire alle procedure amministrative, civili, fiscali e formalità legali;
- Elaborare statistiche commerciali e di mercato;
- Per poter rispondere alle domande;
- Per poter mantenere e aggiornare il database sui dubbi più comuni;
- Per eventuale sottoscrizione ad una newsletter.

Metodi di conservazione delle informazioni.

Franzosini conserva i dati in forma cartacea ed elettronica. Le informazioni ottenute oralmente devono essere riportate a chi di competenza perchè possano essere trasformate in informazioni scritte o telematiche.

La corretta archiviazione di questi dati nei vari documenti cartacei ed elettronici è fondamentale per la corretta gestione dei servizi e per adempire alle regole e alle leggi dettate dalle associazioni di cui Franzosini è membro e dallo stato Italiano, nonché da tutti gli altri stati in cui effettuiamo i servizi.

I documenti prodotti vengono conservati negli appositi archivi, nei pc e nel server di archiviazione elettronico.

La registrazione audio di informazioni e dichiarazioni non è richiesta né permessa da Franzosini.

Revisione e aggiornamento di informazioni personali

La revisione e l'aggiornamento delle informazioni personali non è possibile né per i clienti privati né per i clienti Aziendali in quanto i dati vengono usati per un singolo trasloco e devono essere richiesti nuovamente per ogni ulteriore transazione, anche se sono già in nostro possesso

Mantenimento delle informazioni e distruzione delle stesse

Le informazioni riguardanti i dipendenti della Franzosini vengono mantenute per tutta la durata dell'impiego e distrutte alla sua cessazione.

Le informazioni riguardanti i clienti vanno mantenute per 10 anni e poi distrutte come previsto dall'articolo 2220 del Codice Civile.

La distruzione delle informazioni cartacee è da effettuarsi in modo da rendere i documenti inutilizzabili, pertanto è da evitare l'utilizzo dei cestini per liberarsi di documenti contenenti informazioni sensibili.

Le informazioni digitali vengono cancellate in maniera definitiva in modo da essere irrecuperabili.

Fornire informazioni sulla privacy

In fase di vendita vengono segnalate al cliente le politiche di trattamento dei suoi dati, alle quali può scegliere di aderire o meno. Qualora si renda necessario, il cliente va informato che la mancata adesione alle stesse comporta spesso l'impossibilità di effettuare dei servizi, poichè i processi dei traslochi internazionali richiedono la circolazione delle informazioni tra vari enti, in vari stati del mondo. Pertanto un rifiuto da parte del cliente pone la Franzosini nell'impossibilità di svolgere il suo lavoro.

Numerosi documenti contengono riferimenti alle norme e alle politiche sulla privacy adottate dalla Franzosini. Se il cliente non esprime dubbi o osservazione su quanto riportato in merito, si opera presumendo che il cliente abbia letto i documenti di cui è entrato in possesso e che pertanto dia il suo consenso implicito.

Protezione dei dati

Tutti i documenti cartacei vanno conservati in appositi contenitori, archivi e zone specifiche concordate, che rimangono vigilate per tutto l'orario lavorativo. Concluso l'orario lavorativo, queste zone vengono chiuse, rese inaccessibili al personale non autorizzato e sorvegliate in modo sia elettronico che fisico, in aggiunta attraverso pattugliamenti concordati con I.V.R.I. Spa.

La custodia dei dati è responsabilità di tutto il personale Franzosini ed in particolar modo di coloro che operano nelle vicinanze degli archivi. Il personale non amministrativo sarà tenuto a presentare giustificazione per l'accesso ai dati o agli archivi.

I dati elettronici sono protetti dalla necessità di accesso tramite account registrato e password. I dati particolarmente sensibili vanno conservati in archivi elettronici dotati di un secondo sistema di autenticazione accessibile solo dal personale amministrativo.

L'accesso agli archivi fisici è riservato solo al personale autorizzato, di cui il magazziniere possiede una lista. Accessi non autorizzati senza scorta sono permessi in rari casi a certi fornitori o personale addetto a specifiche mansioni (es. Manutenzione sala server).

Nel caso di violazioni delle procedure soprascritte, sarà la responsabilità della Franzosini di denunciare l'accaduto alla Polizia Postale (nel caso di accesso digitale non autorizzato) o alla Polizia di Stato / Carabinieri (nel caso di accesso fisico non autorizzato) per ulteriori investigazioni e per provvedimenti come da legislazione in corso

Trasmissione dei dati

Tutte le e-mail e comunicazioni contenenti dati personali includono un'appropriata dichiarazione riguardante la confidenzialità, uso limitato dei dati da parte del destinatario e notifica riguardo eventuali errori nell'invio che cautelino da qualsiasi altro processo degli stessi da parte di terzi e per usi non consentiti.

Distribuzione elettronica dei dati

Per la trasmissione di dati sensibili o di contenuto giuridico la PEC è il sistema preferibile, poiché equivale ad un certificato di ricezione della posta.

Distribuzione a parti terze

La trasmissione di dati a persone o parti terze non coinvolte nei servizi è severamente vietata.

È proibito a ogni membro del personale Franzosini ricercare e/o distribuire informazioni riservate al di là di quelle strettamente necessarie all'esecuzione del servizio.

Se date informazioni dovessero venire richieste dalle forze dell'ordine o da altri organi statali attraverso canali ufficiali, Franzosini asseconderà la richiesta conformemente alle leggi in vigore.

Controllo e revisione del processo

Il controllo della messa in atto delle politiche di Privacy è responsabilità di tutti, in particolar modo del personale amministrativo poiché fa il maggior uso dei dati personali.

Franzosini si è assicurata che gli agenti e le parti terze di cui si avvale operino secondo polizze simili alla propria, redatte nel rispetto delle leggi italiane e degli altri paesi in cui vengono effettuati i servizi.

Durante le ispezioni e le verifiche interne, queste procedure sono verificate tramite analisi della corrispondenza e dell'accesso ai sistemi elettronici e di stoccaggio.

Le politiche di gestione della Privacy vengono revisionate annualmente e aggiornate secondo necessità. Inoltre vengono ridistribuite e annualmente ai dipendenti copie elettroniche e cartacee delle stesse.

Lamentele e rimostranze

Ogni lamentela riguardante il trattamento dei dati personali verrà notificata all'amministratore delegato e gestita da chi di competenza.

Eventuali dispute conseguenti verranno gestite seguendo I dettami del decreto legge italiano 196/03 a seconda del tipo di disputa.

Sistemi di stoccaggio

Elettronico: PC e Server

Cartaceo: Scatole per archivio, Armadi, Archivi

Procedure e processi di stoccaggio di dati sensibili

Procedure

La gestione delle informazioni elettroniche di Franzosini viene fatta grazie ad una rete di computer che operano su un server comune.

L'hardware può provenire da diversi fornitori mentre i software consistono di programmi per Windows su licenza e liberi.

Processi

a) **Back-up primario**

Il back-up del server viene effettuato. L'amministrazione è responsabile del back-up. I supporti sono resistenti al fuoco e stoccati in un'area dedicata e climatizzata.

b) **Back-up secondario**

Il back-up del server Franzosini viene effettuato ogni notte dalla ditta Syplus, dalla loro sede di Cernusco Sul Naviglio.

c) **Controlli di sicurezza**

- Alcuni programmi sono di sola lettura, modificabili solo attraverso operazioni di server;
- L'accesso ai programmi è garantito a tutti i dipendenti autorizzati, fatta eccezione per quelli di contabilità e gestione stipendi, accessibili solo dall'amministrazione;
- Per la sicurezza internet viene utilizzato un programma antivirus direttamente su server ed un firewall.