

**POLITICA CONCERNENTE LE NORME VINCOLANTI D'IMPRESA**

## INDICE

CLAUSOLA	Pagina
1. CONTESTO ED AZIONI	3
2. OBBLIGHI	4
3. ALLEGATI	13

## INTRODUZIONE ALLA POLITICA

La presente Politica concernente le Norme Vincolanti d'impresa ("**Politica**") definisce l'approccio alla protezione e alla gestione dei dati personali adottato da Rakuten e applicato a livello globale dalle società appartenenti al Gruppo Rakuten ("**Società del Gruppo**") per il trattamento di tali dati.

Per "**Dati personali**" si intende qualsiasi informazione concernente una persona fisica identificata o identificabile in linea con la definizione di "dati personali" fornita dal GDPR (riportata oltre), riferendosi tali dati a ex, attuali e potenziali:

(a) dipendenti di Rakuten (tra cui subappaltatori, lavoratori distaccati, tirocinanti, studenti stagisti, lavoratori temporanei e collaboratori occasionali e i rispettivi familiari/contatti di emergenza);

(b) clienti;

(c) esercenti (aziende che conducono operazioni di vendita sulle piattaforme Rakuten. I dati personali degli Esercenti corrispondono ai dati dei dipendenti e degli utenti finali degli stessi); e

(d) appaltatori e fornitori (incluso il personale dei fornitori).

Per "**trattamento**" si intende qualsiasi operazione eseguita da Rakuten sui dati personali, a prescindere se manualmente o con l'ausilio di mezzi elettronici. La "raccolta", l'"uso" e il "trasferimento" dei dati personali sono tutti elementi compresi nella definizione di trattamento.

Per "**Europa**" si intendono i Paesi dello Spazio Economico Europeo insieme alla Svizzera.

Per "**GDPR**" si intende il Regolamento 2016/679 dell'Unione Europea (UE) (il Regolamento generale sulla protezione dei dati).

Per "**titolare del trattamento**" si intende la persona giuridica che determina, individualmente o insieme ad altri soggetti, le finalità e i mezzi del trattamento dei dati personali.

Per "**responsabile del trattamento**" si intende la persona giuridica che tratta i dati personali per conto del titolare del trattamento.

### Qual è la portata della presente Politica?

La presente Politica si applica a tutti i dati personali trattati da Rakuten, inclusi i dati personali trattati:

- (a) in fase di gestione del cliente e dell'esercente<sup>1</sup>, includendo
- (b) riferiti a dipendenti, appaltatori e fornitori di Rakuten.

In particolare, i dati personali trattati nell'ambito della Politica potrebbero includere (senza pretese di esaustività):

- i dati personali riguardanti **i dipendenti di Rakuten**, quali: nome, identità del personale (numero dell'azienda, dati identificativi e ID sistema); tipologia di

<sup>1</sup> il termine "esercenti" i dipendenti degli esercenti e gli utenti finali degli esercenti;

impiego; data di assunzione; trattamento economico; data di nascita; password; recapiti aziendali; registrazione vettura aziendale; dati relativi al versamento della retribuzione (estremi bancari); informazioni relative alla connettività di rete; informazioni concernenti i viaggi di imprenditoria elettronica; resoconto delle spese/dati contabili, tra cui gli estremi della carta di credito; dati dei benefit; dati relativi all'assegnazione della vettura; valutazione delle competenze; dati relativi alle dipendenze; informazioni concernenti azioni disciplinari; informazioni concernenti la formazione; dati del contatto di emergenza; informazioni relative al profilo del dipendente; dati occupazionali; dati relativi all'attività di controllo delle RU; piano di sviluppo individuale; dati relativi al servizio internazionale; posizioni dirigenziali; dati organizzativi; dati contabili; dati relativi al rendimento; dati relativi alla posizione; dati relativi alle valutazioni; dati relativi alla sicurezza; dati relativi alle competenze; dati relativi all'avvicendamento programmato; informazioni fiscali; dati relativi alla formazione; dati relativi a sondaggi e pertinenti risposte; registrazioni TVCC; informazioni relative al controllo degli accessi; immagini;

- i dati personali riguardanti i **clienti**, quali: nome; recapiti; data di nascita; interessi; professione/impiego; attributi delle reti sociali; dati demografici; preferenze concernenti la pubblicità; particolari relativi a beni e servizi acquistati o rispetto ai quali la persona fisica costituisce un potenziale cliente; informazioni riguardanti le vendite; dati relativi a sondaggi e pertinenti risposte; immagini;
- i dati personali riguardanti **il personale degli esercenti**, quali: nome; ID e password assegnati da Rakuten; appellativo; sesso; data di nascita; recapiti aziendali; qualifica del responsabile/principale; informazioni riguardanti vendite e transazioni; informazioni relative alle formazioni Rakuten; registrazioni TVCC; immagini;
- i dati personali riguardanti **esercenti e utenti**, quali: nome; recapiti; particolari di transazioni per beni e servizi; ID e password dell'utente finale; sesso, e data di nascita; preferenze concernenti la pubblicità;
- i dati personali riguardanti **i fornitori**, quali: nome; recapiti; particolari di beni e servizi offerti; informazioni relative alla formazione; dati dell'identificatore; registrazioni TVCC; informazioni relative al controllo degli accessi; dati relativi al controllo dei precedenti personali; informazioni concernenti il controllo accurato in materia di sicurezza.

Rakuten trasferisce i dati personali per finalità quali l'agevolazione dell'erogazione dei servizi e l'adempimento del contratto, le attività di marketing, la gestione dei fornitori, l'amministrazione delle risorse umane e le analitiche.

### **Quali soggetti devono attenersi alla Politica?**

Le Società del Gruppo devono osservare e rispettare la presente Politica nel trattamento dei dati personali per le proprie finalità.

La presente Politica non sostituisce i requisiti specifici in materia di protezione dei dati eventualmente applicabili ad una determinata area di business o funzione.

La presente Politica e un elenco delle Società del Gruppo indicante i Paesi verso cui potrebbero essere trasferiti i dati personali sono stati pubblicati sul sito web consultabile all'indirizzo <https://corp.rakuten.co.jp/privacy/en/bcr.html>.

## CONTESTO ED AZIONI

### 1.1 Che cos'è la Normativa sulla Protezione dei Dati?

La normativa sulla protezione dei dati disciplina come dovrebbero essere utilizzati i dati personali degli individui. Il trattamento da parte di Rakuten dei dati personali di clienti, dipendenti, esercenti, subappaltatori e fornitori è previsto e disciplinato dalla normativa sulla protezione dei dati. Sebbene in molti dei Paesi in cui opera Rakuten esistano leggi sulla protezione dei dati, Rakuten ha fondato la propria Politica sulle leggi in materia di protezione dei dati dello Spazio economico europeo ("SEE").

### 1.2 Quale impatto ha la normativa sulla protezione dei dati su Rakuten a livello internazionale?

In alcune giurisdizioni, le leggi sulla protezione dei dati non consentono il trasferimento dei dati personali al di fuori del Paese stesso, a meno che non vengano predisposte adeguate misure di salvaguardia dei dati personali. Ad esempio, in Europa le leggi sulla protezione dei dati non consentono trasferimenti verso Paesi che non garantiscono un livello "adeguato" di protezione dei dati. Alcuni dei Paesi in cui opera Rakuten non sono considerati dalle autorità di controllo europee dotati di un livello adeguato di tutela dei diritti individuali alla riservatezza dei dati personali.

Altri Paesi in cui opera Rakuten hanno restrizioni simili circa l'esportazione dei dati personali prescritte dalle leggi locali.

### 1.3 Che cosa sta facendo Rakuten a questo proposito?

Rakuten si è impegnata ad adottare delle misure atte a garantire che l'utilizzo dei dati personali a livello internazionale sia sicuro e dunque legittimo. L'obiettivo di questa Politica è quindi quello di costituire un quadro di riferimento destinato a soddisfare i requisiti delle leggi locali applicabili a Rakuten, così da fornire un livello adeguato di protezione di tutti i dati personali utilizzati, raccolti e trasferiti fra le Società del Gruppo.

La presente Politica si applica a tutte le Società del Gruppo, laddove tali Società del Gruppo trattino i dati personali sia manualmente sia con l'ausilio di mezzi elettronici e tali dati riguardino i clienti, i dipendenti e gli esercenti.

La presente Politica vale per tutte le Società del Gruppo e i loro dipendenti a livello mondiale e prevede che le Società del Gruppo che raccolgono, utilizzano e trasferiscono dei dati personali rispettino le Norme di cui alla clausola 2 della presente Politica, congiuntamente alle politiche e alle procedure contenute negli allegati alla clausola 0 della presente Politica.

### 1.4 Ulteriori informazioni

Nel caso si desiderino ulteriori chiarimenti circa le disposizioni della presente Politica, i diritti individuali ai sensi della presente Politica o altri aspetti della protezione dei dati, è possibile contattare, all'indirizzo sotto riportato, il Responsabile Globale della Privacy di Rakuten, che si occuperà direttamente della questione o provvederà ad inoltrare la richiesta alla persona o al reparto competente all'interno di Rakuten.

**Alla cortese attenzione di:** Responsabile Globale della Privacy

**Email:** [rakuten-privacy@mail.rakuten.com](mailto:rakuten-privacy@mail.rakuten.com)

<b>Indirizzo:</b>	Rakuten Crimson House, 1-14-1 Tamagawa, Setagaya-ku, Tokyo 158-0094
-------------------	---

Il Responsabile Globale della Privacy ha il compito di assicurare che le modifiche apportate a questa Politica vengano comunicate alle Società del Gruppo e alle persone fisiche i cui dati vengono trattati da Rakuten.

In caso di contestazioni circa l'utilizzo dei dati personali da parte di Rakuten, esiste una procedura separata per la gestione dei reclami illustrata nella Parte 0, Allegato 4.

## 2. **OBBLIGHI**

La presente Politica si applica in tutti i casi in cui una Società del Gruppo raccoglie, utilizza e trasferisce dei dati personali.

La clausola 2 della presente Politica si divide in tre sezioni:

- **la Sezione A** illustra i principi fondamentali che una Società del Gruppo è tenuta ad osservare quando raccoglie, utilizza e trasferisce dati personali.
- **La Sezione B** tratta degli impegni concreti presi da Rakuten nei confronti delle autorità garanti per la protezione dei dati in relazione alla presente Politica.
- **La Sezione C** descrive i diritti a favore di terzi concessi da Rakuten alle persone fisiche in forza della clausola 2 della presente Politica.

### **SEZIONE A: PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### **NORMA 1 – OTTEMPERANZA ALLA NORMATIVA LOCALE E BASI GIURIDICHE DEL TRATTAMENTO**

##### **Norma 1A - Rakuten si atterrà anzitutto ed, in primo luogo, alla normativa locale laddove esistente.**

In quanto organizzazione, Rakuten ha come obiettivo il rispetto della legislazione vigente in materia di dati personali nell'area geografica in cui ha sede la Società del Gruppo (ad es.: in Europa, il GDPR e le leggi locali di attuazione dello stesso, tenendo conto di eventuali modifiche o sostituzioni, e a Singapore, il Personal Data Protection Act del 2012) e si adopererà per garantire che in caso di raccolta ed utilizzo di dati personali, ciò avvenga in conformità con la normativa locale. Laddove non esista una normativa locale o la normativa locale non soddisfi gli standard definiti dalle Norme della presente Politica, la posizione di Rakuten sarà quella di trattare i dati personali attenendosi alle Norme della presente Politica.

##### **Norma 1B – Laddove richiesto, Rakuten garantirà l'esistenza delle basi giuridiche per il trattamento dei dati personali eseguito.**

Rakuten garantirà l'esistenza delle basi giuridiche per il trattamento dei dati personali laddove richiesto. Ad esempio, qualora i dati personali siano soggetti alla normativa europea sulla protezione dei dati personali o alla presente Politica, ovvero a specifiche disposizioni della normativa europea o di uno Stato membro, Rakuten eseguirà il trattamento dei dati esclusivamente quando:

- abbia ottenuto il consenso al trattamento, e tale consenso sia in conformità ai criteri sanciti dal GDPR;

- il trattamento è necessario all'adempimento di un contratto di cui la persona fisica costituisce una parte, o al fine di intraprendere le azioni richieste dalla stessa prima della stipula di un contratto;
- il trattamento è necessario ai fini dell'ottemperanza a un obbligo di legge cui Rakuten soggiace e derivante dalla normativa europea o dalla normativa di uno Stato membro europeo;
- il trattamento si rende necessario al fine di proteggere gli interessi vitali di una persona fisica;
- il trattamento si rende necessario per lo svolgimento di un compito di interesse pubblico o per l'esercizio di poteri ufficiali attribuiti a Rakuten, laddove tale categoria di trattamento sia definita dalla normativa europea o dalla normativa di uno Stato membro europeo cui Rakuten soggiace; oppure
- il trattamento è necessario per le finalità connesse agli interessi legittimi perseguiti da Rakuten o da terzi, a meno che tali interessi siano soppiantati da interessi o diritti e libertà fondamentali della persona fisica cui si riferisce il trattamento.

## **NORMA 2 – GARANZIA DI TRASPARENZA E LIMITAZIONE DELLE FINALITÀ DEI DATI**

**Norma 2A – Rakuten spiegherà alle persone fisiche, al momento della raccolta, in che modo tali dati verranno utilizzati, ed utilizzerà i dati personali esclusivamente per le finalità rese note o rispondenti alle aspettative di tali persone, nonché pertinenti alle attività di Rakuten.**

Rakuten si adopererà per garantire che alle persone fisiche vengano sempre spiegate in modo chiaro e comprensibile (solitamente utilizzando un'informativa sul trattamento dei dati) le modalità di trattamento dei propri dati personali. In conformità alla normativa applicabile in materia di protezione dei dati, le informazioni da fornire dovranno includere quanto segue:

- l'identità e i recapiti del titolare del trattamento dati;
- i recapiti del responsabile della protezione dei dati;
- raggugli sui diritti della persona fisica all'accesso, alla rettifica, alla cancellazione, alla limitazione e all'opposizione al trattamento dei propri dati personali, nonché sugli strumenti a disposizione delle persone fisiche per esprimere le proprie preoccupazioni ed esercitare il diritto alla portabilità dei dati; raggugli circa il diritto di sporgere reclamo davanti all'autorità di controllo;
- informazioni concernenti le basi giuridiche del trattamento e gli interessi legittimi perseguiti dal titolare del trattamento;
- laddove il trattamento dei dati personali si basi sul consenso della persona fisica, il diritto al ritiro del medesimo;
- la fonte dei dati personali e, se pertinente, l'eventuale provenienza da fonti di dominio pubblico;
- se la trasmissione dei dati personali risponda a un obbligo di legge o contrattuale ovvero costituisca un requisito imprescindibile per la stipula di un contratto e se la

persona fisica sia obbligata a fornire i dati personali, e le conseguenze della mancata trasmissione dei medesimi;

- gli utilizzi e le divulgazioni effettuate dei dati personali degli interessati (inclusi gli utilizzi e le divulgazioni ulteriori dei dati);
- i destinatari o le categorie di destinatari dei dati personali;
- il trasferimento dei dati personali ad altre giurisdizioni in forza della presente Politica e come ottenere una copia della medesima;
- il periodo di conservazione e i criteri di determinazione del medesimo; e
- l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, inclusa la profilazione.

Rakuten si atterrà alla presente Norma 2A, a meno che non sussista una base legittima per non attenersi che sia compatibile con la legge vigente nel Paese dal quale i dati personali sono stati trasferiti (ad esempio, ove sia necessario salvaguardare la sicurezza o la difesa nazionale, per prevenire o scoprire reati, per fini fiscali, nell'ambito di procedimenti legali, per tutelare la persona fisica o i diritti e le libertà altrui, ovvero laddove sia consentito dalla normativa vigente).

Se una Società del Gruppo Rakuten situata al di fuori dell'Europa riceve una richiesta giuridicamente vincolante da parte di una pubblica autorità riguardante dati personali che sono stati ad essa trasferiti da una Società del Gruppo Rakuten basata in Europa, Rakuten agirà conformemente alla Norma 16C e prenderà tutte le misure possibili per garantire che l'eventuale divulgazione dei dati personali effettuata ad un'autorità pubblica non sia massiccia, sproporzionata e indiscriminata, tanto da andare al di là di quanto è necessario fare in una società democratica, e dimostrare alle autorità competenti garanti per la protezione dei dati, se richiesto, i passi seguiti per gestire la richiesta conformemente alla presente Politica.

Qualora Rakuten desideri utilizzare i dati personali per finalità nuove o diverse non dovrà trattare tali informazioni avvalendosi di modalità incompatibili con le finalità per cui erano state raccolte, a meno che la variazione del trattamento sia consentita dalla normativa del Paese europeo da cui i dati personali erano stati trasferiti in origine.

In determinate circostanze, l'attinenza del trattamento alle categorie particolari di dati personali potrebbe richiedere l'esplicito consenso della persona fisica al nuovo trattamento.

#### **NORMA 2B – INCENTIVAZIONE DELLA PRIVACY NELL'AMBITO DELLA TECNOLOGIA**

Rakuten incentiva una tecnologia che tuteli la privacy e dei servizi rispondenti ai concetti di privacy fin dalla fase di progettazione e per impostazione predefinita. Le tecnologie di Rakuten sono concepite per attuare i principi relativi alla protezione dei dati in modo efficace e integrare le misure di salvaguardia necessarie. Ove pertinente, Rakuten incentiva inoltre soluzioni tecniche in grado di consentire delle configurazioni predefinite rispettose della privacy dei propri servizi.

#### **Norma 2C – Rakuten valuterà l'impatto di nuove attività di trattamento implicant i dati personali soggiacenti alla normativa europea e in grado di generare un alto rischio per i diritti e le libertà delle persone fisiche.**

Qualora Rakuten dovesse avviare delle nuove attività di trattamento implicant i dati personali, garantirà la conformità delle medesime ai requisiti sanciti dalla normativa sulla



protezione dei dati e soprattutto ai principi dettati dal Paese europeo da cui i dati personali sono stati trasferiti in origine, ai sensi della valutazione d'impatto sulla protezione dei dati e delle modifiche e degli aggiornamenti di volta in volta apportati alla stessa.

**NORMA 3 – GARANTIRE L'ESATTEZZA, LA LIMITAZIONE DELLA CONSERVAZIONE E LA MINIMIZZAZIONE DEI DATI**

**Norma 3A – Rakuten preserverà l'esattezza e l'attualità dei dati personali.**

Al fine di assicurare che i dati personali in suo possesso siano esatti e aggiornati, Rakuten incoraggia vivamente gli interessati a notificare qualsiasi modifica dei propri dati personali.

**Norma 3B – Rakuten conserverà i dati personali solamente per il periodo necessario a soddisfare le finalità per cui sono stati raccolti e ulteriormente trattati.**

Rakuten si atterrà alle politiche e procedure interne in materia di conservazione di dati e documenti, comprensive delle modifiche e degli aggiornamenti periodicamente apportati.

**Norma 3C – Rakuten tratterà esclusivamente i dati personali adeguati, pertinenti e non eccedenti le finalità del trattamento dei medesimi.**

Rakuten individuerà una quantità minima di dati personali necessaria per realizzare adeguatamente le finalità del trattamento.

**NORMA 4 – ADOZIONE DI MISURE DI SICUREZZA ADEGUATE**

**Norma 4A – Rakuten rispetterà sempre le proprie politiche sulla sicurezza informatica.**

Rakuten adotterà misure tecniche ed organizzative adeguate a garantire la protezione dei dati personali da distruzione accidentale o illegale o dalla perdita accidentale, dall'alterazione, dall'accesso o dalla divulgazione non autorizzati, in particolare laddove il trattamento implichi la trasmissione dei dati personali su una rete, e da tutte le altre forme di trattamento illegali. A tale scopo, Rakuten si conformerà ai requisiti delle politiche di sicurezza esistenti al suo interno, tenendo conto di eventuali aggiornamenti e revisioni periodici, oltre che alle altre procedure di sicurezza rilevanti per una determinata area di business o funzione aziendale.

**Norma 4B – Rakuten si atterrà alle proprie politiche in materia di gestione e notifica degli incidenti riguardanti i dati.**

Rakuten si atterrà alle proprie politiche in materia di gestione e notifica degli incidenti riguardanti i dati (comprensive delle modifiche e degli aggiornamenti periodicamente apportati) e alla procedura quivi fissata, al fine di:

- notificare l'incidente riguardante i dati all'autorità di controllo competente;
- notificare agli interessati un incidente implicante i dati personali degli stessi; e
- valutare le circostanze per cui si potrebbe prescindere dalle suddette notifiche.

**Norma 4C – Rakuten si adopererà affinché i propri fornitori di servizi adottino a loro volta misure di sicurezza adeguate ed equivalenti.**

Le Società del Gruppo che si servono di responsabili del trattamento con accesso ai dati personali oggetto della presente Politica, si atterranno alla procedura di due diligence di Rakuten per la scelta dei fornitori di servizi e si adopereranno per assicurare che tali responsabili del trattamento adottino delle misure di sicurezza tecniche e organizzative commisurate alla salvaguardia dei dati personali. Rakuten imporrà al responsabile del trattamento rigidi obblighi contrattuali in forma scritta, che prevedano:

- (a) l'impegno coerente con gli obblighi fissati nella presente Politica in materia di sicurezza dei dati da parte del responsabile del trattamento;
- (b) il vincolo dell'operato del responsabile del trattamento alle istruzioni delle Società del Gruppo per l'utilizzo dei dati; e
- (c) come previsto dalla Norma 6, gli obblighi necessari per garantire che gli impegni assunti da parte del responsabile del trattamento dei dati riflettano quelli assunti dalla Società del Gruppo in base alla presente Politica, con riferimento in particolare a quelli che forniscono adeguate garanzie di tutela della privacy e dei diritti e delle libertà fondamentali delle persone fisiche, ai sensi delle leggi vigenti, relativamente al trasferimento dei dati personali ad un responsabile del trattamento con sede in un Paese terzo.

#### **NORMA 5 – RISPETTO DEI DIRITTI DELLE PERSONE FISICHE**

**Norma 5A – Rakuten si atterrà alla Procedura di Gestione delle Richieste di Accesso ai Dati da parte degli Interessati e sarà ricettiva nei confronti di eventuali domande o richieste presentate dalle persone interessate relativamente ai propri dati personali.**

In alcuni Paesi, le persone fisiche hanno diritto in base alla normativa locale di ottenere una copia dei dati personali conservati che li riguardino (inclusi i dati conservati in forma cartacea ed elettronica), oltre ad ulteriori informazioni come ad esempio i diritti di cui godono con riferimento ai propri dati personali. Ciò è definito come diritto degli interessati di accedere ai propri dati personali nella normativa europea sulla protezione dei dati. Rakuten si impegna a seguire quanto descritto nella Procedura di Gestione delle Richieste di Accesso ai Dati da parte degli Interessati (vedere Allegato 1) nel caso di richieste da parte delle persone fisiche di accedere ai propri dati personali e si impegna quindi ad evadere le richieste nelle tempistiche definite nella Procedura di Gestione delle Richieste di Accesso ai Dati da parte degli Interessati (entro un mese dalla ricezione della richiesta o entro il periodo di tempo stabilito dalla normativa del Paese che disciplina la richiesta di accesso ai dati personali da parte dell'interessato).

**Norma 5B – Rakuten tratterà le richieste di accesso, cancellazione, rettifica, integrazione o limitazione dei dati personali, concernenti la portabilità dei dati o l'opposizione al trattamento dei dati personali in conformità con la Procedura di Gestione delle Richieste di Accesso ai Dati da parte degli Interessati.**

In alcuni Paesi, quali gli Stati europei, la normativa locale conferisce alle persone fisiche il diritto di:

- richiedere la rettifica, cancellazione, limitazione o integrazione, a seconda dei casi, dei propri dati personali evidentemente inesatti o parziali;
- opporsi al trattamento dei propri dati personali; e/o
- esercitare il diritto alla portabilità relativamente ai propri dati personali.

Rakuten si impegna ad attenersi a quanto descritto nella Procedura di Gestione delle Richieste di Accesso ai Dati da parte degli Interessati in tali circostanze.

#### **NORMA 6 – GARANZIA DI UN’ADEGUATA PROTEZIONE PER I TRASFERIMENTI TRANSFRONTALIERI**

**Norma 6 – Rakuten non trasferirà dati personali a terzi estranei all’azienda senza garantire un’adeguata protezione di tali dati conformemente agli standard definiti nella presente Politica.**

In linea di principio, il trasferimento transfrontaliero dei dati personali a terzi al di fuori delle Società del Gruppo non è consentito senza che vengano prese misure adeguate, come ad esempio, ottenere il consenso degli interessati oppure subordinare il trasferimento ad appropriate clausole contrattuali che tutelino i dati personali per mezzo della trasmissione conforme agli standard definiti nella presente Politica.

#### **NORMA 7 – MISURE DI SALVAGUARDIA CONCERNENTI L’USO DI CATEGORIE PARTICOLARI DI DATI PERSONALI**

**Norma 7A – Rakuten tratterà le categorie particolari di dati personali solo qualora l’uso dei medesimi si rende assolutamente necessario.**

Per categorie particolari di dati personali si intendono le informazioni riguardanti l’origine etnica o razziale, il pensiero politico, le convinzioni religiose o filosofiche, l’appartenenza sindacale, la salute, la vita o l’orientamento sessuale, i dati genetici o biometrici dell’interessato trattati con il solo obiettivo di identificare persona fisiche e condanne penali. Rakuten valuterà se le categorie particolari di dati personali siano indispensabili o meno per il trattamento proposto e quando siano assolutamente necessarie dal punto di vista commerciale.

**Norma 7B – Rakuten utilizzerà le categorie particolari di dati personali solamente nel caso in cui abbia ottenuto l’esplicito consenso della persona fisica o se possa fondare l’utilizzo degli stessi su una base legittima alternativa conforme alla normativa applicabile alla raccolta di tali dati personali.**

In linea di principio, gli interessati devono concedere a Rakuten il proprio esplicito consenso al trattamento e all’utilizzo delle categorie particolari di dati personali che li riguardano, a meno che Rakuten non possa fondare tali attività su una base legittima alternativa conforme alla normativa applicabile alla raccolta di tali dati personali. Tale consenso all’utilizzo delle categorie particolari di dati personali da parte di Rakuten deve essere libero e coerente con i requisiti relativi al consenso in vigore a livello locale.

#### **NORMA 8 – LEGITTIMAZIONE AL MARKETING DIRETTO**

**Norma 8A – Rakuten consentirà alle persone fisiche di scegliere di essere escluse dal ricevimento di informazioni di marketing.**

Le persone fisiche godono, nell’ambito della normativa sulla protezione dei dati, del diritto di opposizione all’uso dei propri dati personali per le finalità del marketing diretto, in qualsiasi momento e in modo gratuito. Rakuten rispetterà le opposizioni derivanti da tale diritto. In alcuni Paesi, quali gli Stati europei, tale facoltà include il diritto di opposizione alla profilazione correlata a tali finalità di marketing (intendendosi per “profilazione”, in questo contesto, il trattamento automatizzato dei dati personali al fine di analizzare o anticipare determinati aspetti riguardanti un individuo quali la situazione economica, le preferenze personali, gli interessi o l’ubicazione).

#### **NORMA 9 – DECISIONI INDIVIDUALI AUTOMATIZZATE, INCLUSA LA PROFILAZIONE**

**Norma 9 – Rakuten non prenderà decisioni riguardanti le persone fisiche basandosi esclusivamente sul trattamento automatizzato dei dati personali degli stessi.**

Nessuna valutazione o decisione riguardante una persona fisica, e in grado di produrre effetti legali o conseguenze di analogo rilevanza, sarà basata esclusivamente sul trattamento automatizzato (compresa la profilazione di cui alla Norma 8A) dei dati personali della stessa, a meno che:

- il trattamento sia condotto in conformità con la normativa europea sulla protezione dei dati; e
- Rakuten abbia adottato delle misure tese alla salvaguardia degli interessi legittimi delle persone (quali il diritto della persona fisica a ricevere informazioni circa l'esistenza di tale tipologia di trattamento, unitamente ai ragguagli concernenti la logica implicata, l'importanza e le conseguenze del trattamento, di ottenere l'intervento umano nel processo decisionale, esprimere il proprio punto di vista e contestare la decisione).

Rakuten non prenderà alcuna decisione di cui alla presente Norma 9 basandosi sulle categorie particolari di dati personali.

**SEZIONE B: IMPEGNI CONCRETI**

**NORMA 10 – CONFORMITÀ**

**Norma 10 – Rakuten si doterà di personale e supporto adeguati per verificare e assicurare il rispetto della privacy nel complesso delle proprie attività.**

Rakuten ha nominato il Responsabile Globale della Privacy quale addetto al controllo e alla garanzia della conformità con la presente Politica, incaricandolo perfino del monitoraggio delle formazioni e della gestione dei reclami. Il Responsabile Globale della Privacy è coadiuvato dai Referenti Locali per la Privacy e dai Responsabili Regionali della Privacy, incaricati di controllare le Società del Gruppo e rispondenti al Responsabile Globale della Privacy. I Responsabili Regionali della Privacy hanno il compito di verificare ed assicurare quotidianamente l'osservanza della presente Politica.

Laddove i Responsabili Regionali della Privacy si trovino in Europa o Rakuten abbia designato dei responsabili della protezione dei dati in Europa, Rakuten garantirà l'indipendenza di tali soggetti nello svolgimento dei compiti previsti ai sensi della presente Politica e della normativa locale.

**NORMA 11 – FORMAZIONE**

**Norma 11 – Rakuten sottoporrà ad una formazione adeguata i dipendenti con accesso permanente o regolare ai dati personali, che sono coinvolti nella raccolta di dati personali o nello sviluppo di strumenti per l'elaborazione dei dati personali conformemente ai Requisiti di Formazione Professionale sulla Privacy di cui all'Allegato 2.**

**NORMA 12 – ATTIVITÀ DI CONTROLLO**

**Norma 12 – Rakuten si impegna a rispettare il Protocollo delle Verifiche di Controllo di cui all'Allegato 3.**

**NORMA 13 – GESTIONE DEI RECLAMI**

**Norma 13 – Rakuten si impegna a rispettare la Procedura per la Gestione dei Reclami di cui all'Allegato 4.**

**NORMA 14 – COLLABORAZIONE CON LE AUTORITÀ DI CONTROLLO**

**Norma 14 – Rakuten si impegna a rispettare la Procedura di Cooperazione di cui all'Allegato 5.**

**NORMA 15 – AGGIORNAMENTO DELLE NORME**

**Norma 15 – Rakuten si impegna a rispettare la Procedura di Aggiornamento delle Norme Vincolanti di Impresa di cui all'Allegato 6.**

**NORMA 16 – MISURE DA ADOTTARE LADDOVE LA NORMATIVA NAZIONALE IMPEDISCE IL RISPETTO DELLA POLITICA**

**Norma 16A – Rakuten si impegna a garantire che, laddove ritenga che la normativa ad essa applicabile impedisca il rispetto degli obblighi definiti nella Politica o tale normativa abbia un effetto considerevole sulla propria capacità di attenersi alla Politica, il Responsabile Globale della Privacy ne verrà immediatamente informato, salvo disposizione in senso contrario delle leggi vigenti.**

**Norma 16B – Rakuten si impegna a garantire che laddove vi sia un conflitto fra la normativa ad essa applicabile e la presente Politica, il Responsabile Globale della Privacy prenderà una decisione responsabile sull'azione da intraprendere e consulterà l'autorità di controllo competente in caso di dubbio.**

**Norma 16C – Laddove riceva una richiesta giuridicamente vincolante di divulgazione di dati personali esportati dall'Europa nell'ambito della presente Politica da parte di una pubblica autorità, Rakuten si impegna a garantire di lasciare in sospenso tale richiesta, a meno che ciò non venga impedito dall'autorità giudiziaria, e ad informarne tempestivamente la società del Gruppo che ha esportato i dati personali, salvo esistenza di un divieto derivante, ad esempio, dal diritto penale ai fini della tutela della riservatezza di un'indagine di polizia. In tal caso Rakuten farà del suo meglio per ottenere il diritto di derogare a tale divieto al fine di comunicare il maggior numero di informazioni possibile nel minor tempo possibile, e conservare prova di aver agito in tal senso.**

**Se, nel caso di cui sopra, nonostante gli sforzi compiuti, la società del Gruppo non è nella posizione di informare la Società del Gruppo che ha esportato i dati personali, essa fornirà alla CNPD (Commissione Nazionale per la Protezione dei Dati), su base annuale, informazioni generali sulle richieste ricevute. In ogni caso, la Società del Gruppo che ha importato i dati personali adotterà tutte le misure possibili per garantire che l'eventuale divulgazione dei dati personali da parte sua ad una pubblica autorità non sia massiccia, sproporzionata ed indiscriminata e tale da andare al di là di quanto è necessario fare in una società democratica.**

**SEZIONE C: DIRITTI A FAVORE DI TERZI** La normativa europea sulla protezione dei dati stabilisce che i clienti, i dipendenti e gli esercenti i cui dati personali siano trattati in Europa da una Società del Gruppo ("**Ente Esportatore**") e trasferiti ad una Società del Gruppo al di fuori dell'Europa ("**Ente Importatore**") devono poter beneficiare di determinati diritti di far rispettare la Politica di seguito indicati:

- **reclami:** le persone fisiche hanno la facoltà di presentare eventuali reclami a Rakuten Europe S.à.r.l. e/o a un'autorità di controllo europea avente competenza nella giurisdizione dell'Ente Esportatore, conformemente alla Procedura per la Gestione dei Reclami.
- **Procedimenti:** le persone fisiche possono avviare eventuali procedimenti direttamente contro Rakuten Europe S.à.r.l.
- **Responsabilità:** le persone fisiche possono fare richiesta di adeguato risarcimento a Rakuten Europe S.à.r.l., incluso il risarcimento per eventuali violazioni della presente Politica da parte di un Ente Importatore e, ove appropriato, ricevere un risarcimento da Rakuten Europe S.à.r.l. per eventuali danni derivanti da una violazione della presente Politica da parte di una Società del Gruppo, conformemente a quanto stabilito da un tribunale o da altra autorità competente.
- Le persone fisiche hanno inoltre il diritto di ottenere una copia della Politica e dell'Accordo Infragrupo stipulato da Rakuten relativamente alla Politica.

Nel caso venga presentata una richiesta di risarcimento per danni subiti dalla persona fisica, in relazione alla quale tale persona possa dimostrare l'attendibilità della produzione del danno a seguito di una violazione della presente Politica, Rakuten Europe S.à.r.l. conviene che l'onere di provare l'assenza di responsabilità dell'Ente Importatore in merito a tale violazione ovvero l'assenza della violazione stessa, sarà a carico di Rakuten Europe S.à.r.l.

3. **ALLEGATI**

**ALLEGATO 1**

**Procedura di Gestione delle Richieste di Accesso ai Dati da parte degli Interessati**

## POLITICA CONCERNENTE LE NORME VINCOLANTI DI IMPRESA DI RAKUTEN

### Procedura di Gestione delle Richieste di Accesso ai Dati da parte degli Interessati

#### 1. INTRODUZIONE

- 1.1 In alcune giurisdizioni, le norme sulla protezione dei dati danno diritto agli individui di essere informati nel caso in cui una società tratti dati personali che li riguardino. Tale diritto è noto in Europa come “diritto di accesso dell’interessato”. La presente Procedura di gestione delle Richieste di Accesso ai Dati da parte degli Interessati (“**Procedura**”) illustra come Rakuten gestirà richieste di tale natura.
- 1.2 La presente Procedura definisce inoltre gli ulteriori diritti delle persone fisiche afferenti ai propri dati personali ai sensi della normativa europea e delle normative di altre giurisdizioni, nonché le prassi di disbrigo delle richieste di esercizio di tali diritti da parte di Rakuten. Tali diritti sono conformati dal diritto di rettifica, di cancellazione, alla portabilità dei dati, alla limitazione del trattamento e dal diritto di opposizione al trattamento dei dati personali.
- 1.3 Qualsiasi interrogativo concernente la presente Procedura dovrà essere presentato al Gruppo Strategia per la Privacy oppure, laddove sia fattibile, al referente locale per la privacy.

#### 2. DATI PERSONALI SOGGIACENTI ALLA NORMATIVA EUROPEA

- 2.1 I soggetti i cui dati personali vengano raccolti e/o utilizzati in Europa da Rakuten, e trasferiti fra le società del Gruppo Rakuten (“**Società del Gruppo**”), godono dei summenzionati diritti e le pertinenti richieste verranno gestite conformemente ai termini della presente Procedura, a meno che la normativa europea sulla protezione dei dati vigente non differisca dalla presente Procedura; in tal caso, prevarrà la normativa locale sulla protezione dei dati.

#### 3. DATI PERSONALI ESTRANEI ALL’AMBITO DI APPLICAZIONE DELLA NORMATIVA EUROPEA

- 3.1 Nella misura in cui le leggi locali applicabili alle Società non europee del Gruppo contengano diritti analoghi ai summenzionati, tali Società del Gruppo gestiranno le richieste di tale natura conformemente alla presente Procedura, a meno che essa non differisca dalla normativa vigente sulla protezione dei dati; in tal caso, prevarrà la normativa locale sulla protezione dei dati.

#### 4. DIRITTO DI ACCESSO DELLE PERSONE FISICHE IN QUALITÀ DI INTERESSATI

- 4.1 Chiunque presenti a Rakuten una richiesta di accesso ai dati cui si applicano i punti 2 o 3 di cui sopra avrà diritto:
- (a) di essere informato del possesso o meno da parte di Rakuten di dati personali che lo riguardino e del loro trattamento;
  - (b) di ottenere una descrizione delle categorie di dati personali e delle finalità sottostanti a tale possesso e trattamento;
  - (c) di conoscere i destinatari o categorie di destinatari cui Rakuten sta divulgando le informazioni o potrebbe divulgare le informazioni, nonché l’ubicazione degli stessi;
  - (d) di conoscere il periodo di conservazione o i criteri di determinazione di tale periodo;



- (e) di sporgere reclamo davanti a un'autorità di controllo avente competenza;
- (f) di essere informato circa l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, inclusa la profilazione;
- (g) di ottenere qualsiasi informazione disponibile riguardo alla provenienza di dati che non siano stati raccolti dall'interessato;
- (h) di essere informato circa l'esistenza del diritto di rettifica, cancellazione, limitazione del trattamento dei dati personali nonché del diritto di opposizione allo stesso;
- (i) di essere informato circa l'uso delle Norme Vincolanti di Impresa come misure di salvaguardia applicabili al trasferimento, laddove i dati siano trasferiti a Paesi terzi; e
- (j) di essere ragguagliato in modo intellegibile circa i dati personali posseduti da Rakuten e, qualora ne faccia richiesta, ricevere una copia degli stessi.

4.2 La richiesta dovrà essere fatta per iscritto, ma sono ammesse anche le comunicazioni a mezzo email o con l'ausilio di altri mezzi elettronici.<sup>2</sup>

4.3 Rakuten è tenuta ad evadere le richieste di accesso ai dati personali entro un mese dalla ricezione delle stesse (o entro il periodo di tempo stabilito dalla normativa del Paese in cui sono stati raccolti i dati personali). Qualora si renda necessario e se consentito dalla normativa vigente, tale periodo potrà essere prolungato di altri due mesi, tenuto conto della complessità e del numero delle richieste.

## 5. PRASSI

5.1 Ricezione di una richiesta di accesso ai dati da parte dell'interessato contemplata nella presente Procedura.

- (a) Nel caso in cui Rakuten riceva una richiesta concernente i propri dati personali da parte di un interessato dovrà inoltrarla immediatamente al Gruppo Strategia per la Privacy, indicandone la data di ricezione ed eventuali informazioni integrative in grado di agevolare il Gruppo Strategia per la Privacy nella gestione della richiesta.
- (b) La richiesta non deve necessariamente essere formulata in forma ufficiale, né fare riferimento alla normativa sulla protezione dei dati per essere considerata una richiesta di accesso ai dati da parte dell'interessato.

### 5.2 Fasi iniziali

- (a) Il Gruppo Strategia per la Privacy effettuerà una valutazione iniziale della richiesta, per stabilire se si tratta di una richiesta di accesso ai dati da parte dell'interessato che rientri nell'ambito della presente Procedura e se siano necessarie una conferma dell'identità del richiedente o eventuali informazioni integrative.
- (b) Il Gruppo Strategia per la Privacy invierà poi al richiedente una comunicazione scritta per confermare la ricezione della richiesta di accesso ai dati personali e

---

<sup>2</sup> Altrimenti, se la normativa locale sulla protezione dei dati prevede la possibilità di formulare una richiesta orale, Rakuten documenterà la richiesta e rilascerà una copia alla persona fisica che la presenta prima di dare corso alla stessa.

sollecitare una conferma dell'identità dello stesso o, qualora si rendano necessarie, delle informazioni integrative, ovvero per respingere la richiesta nel caso in cui risulti applicabile una delle deroghe al diritto di accesso ai dati da parte dell'interessato.

## **6. DEROGHE AL DIRITTO DI ACCESSO AI DATI DA PARTE DELL'INTERESSATO**

6.1 Una richiesta di accesso ai dati da parte dell'interessato può essere respinta alla ricorrenza dei seguenti presupposti:

- (a) laddove l'interessato inoltri a una Società europea del Gruppo una richiesta di accesso ai propri dati personali facente riferimento all'utilizzo o alla raccolta di dati personali da parte di tale Società, e il rifiuto di fornire le informazioni sia conforme alla normativa sulla protezione dei dati vigente nella giurisdizione in cui è stabilita la Società del Gruppo; oppure
- (b) laddove la richiesta di accesso ai dati personali da parte dell'interessato si riferisca a dati personali utilizzati o raccolti da una Società europea del Gruppo, ma non rientri in quanto previsto al punto 6.1(a) perché presentata a una Società non europea del Gruppo alla quale sono stati trasferiti i dati personali, e i motivi per rifiutare tali dati siano conformi alla normativa sulla protezione dei dati vigente nella giurisdizione da cui i dati sono stati trasferiti; oppure
- (c) se i dati personali sono conservati da Rakuten in formato non automatizzato e non fanno, né faranno, parte di un sistema di archiviazione; oppure
- (d) laddove i dati personali non provengano dall'Europa e (fatte salve le disposizioni della normativa locale vigente) fornirli richiederebbe a Rakuten uno sforzo sproporzionato; oppure
- (e) laddove l'interessato inoltri una richiesta di accesso ai dati personali a una Società non europea del Gruppo nelle circostanze contemplate dalla clausola 3.1, e il rifiuto di fornire le informazioni sia conforme alla normativa applicabile alla Società del Gruppo che ha raccolto e trasferito i dati personali.

## **7. RICERCA E RISPOSTA DA PARTE DI RAKUTEN**

7.1 Il Gruppo Strategia per la Privacy organizzerà una ricerca in tutti i sistemi di archiviazione elettronici e cartacei pertinenti.

7.2 Il Gruppo Strategia per la Privacy ha la facoltà, di fronte a casi complessi, di rivolgersi al Direttore Esecutivo dell'Ufficio Legale per un parere, in particolare laddove la richiesta includa dati relativi a terzi o laddove la comunicazione dei dati personali possa pregiudicare la riservatezza di dati commerciali o procedimenti giudiziari.

7.3 I dati richiesti verranno raccolti dal Gruppo Strategia per la Privacy e messi a disposizione in un formato facilmente comprensibile (i codici interni o i numeri identificativi utilizzati da Rakuten per indicare i dati personali dovranno essere tradotti prima di essere divulgati). Il Gruppo Strategia per la Privacy preparerà una lettera di accompagnamento contenente le informazioni sollecitate in risposta alla richiesta di accesso ai dati da parte dell'interessato.

7.4 Laddove non sia possibile fornire i dati in formato permanente o ciò implichi uno sforzo sproporzionato, non sussiste alcun obbligo di fornire una copia permanente dei dati. In tali circostanze, al richiedente può essere offerta la possibilità di accedere ai dati a scopo di consultazione oppure di riceverli in un altro formato.

**8. RICHIESTE DI LIMITAZIONE, CANCELLAZIONE, RETTIFICA OD OPPOSIZIONE AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

- 8.1 In caso di ricezione di una richiesta di limitazione, cancellazione, rettifica od opposizione al trattamento dei dati personali da parte di una persona fisica, tale richiesta dovrà essere presa in considerazione e adeguatamente gestita dal Gruppo Strategia per la Privacy. Tali richieste potranno essere respinte ai sensi della vigente normativa locale.
- 8.2 Nel caso in cui Rakuten riceva una richiesta di modifica dei dati da una persona fisica, tali dati saranno rettificati o aggiornati di conseguenza una volta che Rakuten riscontri una base legittima per agire in tal senso.
- 8.3 Qualora Rakuten cancelli, renda anonimi, rettifichi i dati personali o limiti il trattamento degli stessi, ovvero evada una richiesta di opposizione al trattamento dei dati personali, ne trasmetterà debita notifica alle Società del Gruppo o agli eventuali sub-responsabili del trattamento cui erano stati divulgati i dati, i quali provvederanno inoltre ad aggiornare i propri registri.
- 8.4 Se la richiesta presentata a Rakuten riguarda l'opposizione al trattamento dei dati personali del richiedente perché tale trattamento da parte di Rakuten pregiudicherebbe i diritti e le libertà individuali del richiedente oppure per altri motivi preminenti e legittimi, la questione verrà sottoposta al Gruppo Strategia per la Privacy affinché possa valutarla. Nel caso in cui il trattamento effettuato da Rakuten sia previsto dalla legge, la richiesta non verrà ritenuta valida.

**9. RICHIESTE RIGUARDANTI LA PORTABILITÀ DEI DATI**

- 9.1 Ai sensi della normativa europea sulla protezione dei dati, le persone fisiche detengono il diritto di ricevere i dati personali trasmessi a Rakuten in formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico e di richiedere a Rakuten di inoltrare tali informazioni ad altri titolari del trattamento, qualora sia tecnicamente fattibile. Si tratta del diritto alla portabilità dei dati, così definito dalla normativa europea sulla protezione dei dati.
- 9.2 Il diritto alla portabilità dei dati si applica unicamente:
- (a) ai dati personali forniti da una persona fisica a Rakuten [non ai dati frutto di estrapolazione o derivati, generati dall'analisi dei dati forniti dalla persona fisica (quali i risultati algoritmici)];
  - (b) laddove il trattamento dei dati personali si basi sul consenso della persona fisica (ad esempio per il trattamento di categorie particolari di dati personali) o sia eseguito ai fini dell'adempimento di un contratto; e
  - (c) qualora il trattamento sia svolto con l'ausilio di processi automatizzati (avvalendosi, ad esempio, di un sistema informativo, non di copie/registri cartacei).
- 9.3 La richiesta dovrà evadersi entro un mese. Tale periodo potrà essere prolungato di altri due mesi a causa della complessità della richiesta o qualora Rakuten dovesse ricevere un gran numero di richieste.
- 9.4 Rakuten riunirà i dati personali riguardanti il richiedente che soddisfino i requisiti definiti ai precedenti punti 9.1 e 9.2. Rakuten potrebbe respingere una richiesta concernente la portabilità dei dati basandosi sui presupposti ammessi ai sensi della normativa europea sulla protezione dei dati o della vigente normativa locale. Tale valutazione verrà eseguita dal Gruppo Strategia per la Privacy.

**ALLEGATO 2**

**Requisiti di Formazione Professionale sulla Privacy**

## **Politica concernente le Norme Vincolanti d'Impresa di Rakuten**

### **Requisiti di Formazione Professionale sulla Privacy**

#### **1. CONTESTO GENERALE**

- 1.1 La Politica concernente le Norme Vincolanti d'Impresa di Rakuten ("**Politica**") fornisce un quadro di riferimento per il trasferimento dei dati personali fra società appartenenti al Gruppo Rakuten ("**Società del Gruppo**"). Il documento sui Requisiti di Formazione Professionale sulla Privacy ha lo scopo di fornire una descrizione sintetica di come Rakuten forma il proprio personale (i "**dipendenti**") sui requisiti della Politica.
- 1.2 L'Ufficio di privacy globale di Rakuten all'interno del Dipartimento per la gestione della sicurezza informatica ha la responsabilità generale della formazione sugli adempimenti privacy all'interno di Rakuten, inclusi la fornitura e il monitoraggio dei programmi di formazione sulla privacy di Rakuten. La formazione in materia di Politica è sotto la supervisione del Responsabile Globale della Privacy e del Ufficio di privacy globale per la Privacy.
- 1.3 Tutti i dipendenti di Rakuten sono periodicamente sottoposti ad una formazione in materia di privacy e di protezione dei dati ("**Formazione Generale sulla Privacy**") e di sicurezza dei dati.
- 1.4 I dipendenti con accesso permanente o regolare a dati personali che sono coinvolti nella raccolta dei dati personali o nello sviluppo di strumenti per l'elaborazione dei dati personali sono sottoposti ad una formazione supplementare e mirata sui requisiti della Politica ("**Formazione sulla Politica concernente le Norme Vincolanti d'Impresa**") e sulle specifiche problematiche in materia di tutela dei dati pertinente al loro ruolo professionale e alla loro sede di lavoro. Tale formazione viene descritta di seguito ed eseguita con cadenza regolare.
- 1.5 Nel presente documento si fa riferimento congiunto alla Formazione Generale sulla Privacy e alla Formazione sulla Politica concernente le Norme Vincolanti d'Impresa con il termine "**Programma di Formazione su Privacy e Conformità**".

#### **2. DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ DI FORMAZIONE PRESSO RAKUTEN**

- 2.1 Ogni [due] anni tutti i dipendenti di Rakuten sono tenuti di partecipare al programma di Formazione Generale sulla Privacy. Il programma è denominato Formazione sulla Privacy e Sicurezza dei Dati.
- 2.2 La Formazione Generale sulla Privacy copre una serie di argomenti, fra cui la riservatezza dei dati, la violazione dei dati e le politiche e procedure di Rakuten in materia di Privacy e Sicurezza delle Informazioni.
- 2.3 Oltre alla formazione illustrata ai punti 2.1 e 2.2, Rakuten fornisce inoltre una formazione specifica sui requisiti della Politica descritta al seguente punto 4.

#### **3. OBIETTIVI DEL PROGRAMMA DI FORMAZIONE SULLA PRIVACY E CONFORMITÀ DI RAKUTEN**

- 3.1 Il **Programma di Formazione sulla Privacy e Conformità** di Rakuten ha lo scopo di favorire la creazione e il mantenimento di un ambiente in cui i dipendenti:
  - (a) comprendano i principi fondamentali di riservatezza dei dati, privacy e sicurezza delle informazioni;

- (b) comprendano le politiche e le procedure di Rakuten in materia di Privacy e di Sicurezza delle Informazioni; e
- (c) abbiano accesso permanente o regolare ai dati personali e siano coinvolti nella raccolta di dati personali o nello sviluppo di strumenti per l'elaborazione dei dati personali, ricevano una formazione adeguata, come descritto al punto 4, che consenta loro di elaborare i dati personali conformemente a quanto previsto nella Politica.

### 3.2 Formazione generale sulla privacy e tutela dei dati per i neo-assunti

- (a) I neo-assunti devono portare a termine la Formazione Generale sulla Privacy e la Formazione sulla Politica concernente le Norme Vincolanti d'Impresa (se richiesta) entro breve tempo dopo essere stati assunti da Rakuten.

### 3.3 Formazione generale sulla privacy e tutela dei dati per tutti i dipendenti

- (a) In tutto il mondo i dipendenti, vengono sottoposti alla Formazione Generale sulla Privacy. Tale formazione riguarda i principi e i diritti fondamentali in materia di riservatezza dei dati e la sicurezza dei dati, conformemente ai requisiti della Politica. La formazione è concepita in modo tale da risultare istruttiva e comprensibile e da suscitare interesse sull'argomento. Il Ufficio di privacy globale per la Privacy di Rakuten supervisiona e garantisce che il corso venga frequentato e portato a termine - il che assicura ogni anno una percentuale di completamento del 100% da parte di tutti i dipendenti cui è richiesta la frequenza - e riporta in proposito al Responsabile per la conformità.
- (b) Tutti i dipendenti beneficiano inoltre di comunicazioni veicolate ad-hoc attraverso e-mail, messaggi di sensibilizzazione pubblicati sulle pagine Intranet di Rakuten che sottolineano l'importanza delle problematiche legate alla tutela dei dati e alla sicurezza delle informazioni rilevanti per Rakuten, che includono ad esempio le reti sociali, il tele-lavoro, il coinvolgimento di addetti al trattamento dei dati e la tutela delle informazioni riservate.

## 4. **FORMAZIONE SULLA POLITICA CONCERNENTE LE NORME VINCOLANTI D'IMPRESA**

### 4.1 La formazione fornita da Rakuten in merito alla Politica coprirà le seguenti aree principali e i dipendenti riceveranno una formazione adeguata ai rispettivi ruoli e alle rispettive responsabilità all'interno di Rakuten:

- (a) Contesto e motivazione:
  - (i) Che cos'è la normativa sulla protezione dei dati?
  - (ii) Quale impatto ha la normativa sulla protezione dei dati su Rakuten a livello internazionale
  - (iii) L'ambito della Politica
  - (iv) Terminologia e concetti
- (b) La Politica:
  - (i) Spiegazione della Politica
  - (ii) Esempi pratici

- (iii) Diritti concessi dalla Politica agli interessati
- (c) Ove pertinente a seconda del ruolo del dipendente, la formazione si estenderà alle seguenti procedure previste dalla Politica:
  - (i) Procedura di Gestione delle Richieste di Accesso ai Dati da parte degli Interessati
  - (ii) Protocollo delle Verifiche di Controllo
  - (iii) Procedura di Aggiornamento
  - (iv) Procedura di Cooperazione
  - (v) Procedura per la Gestione dei Reclami

5. **ULTERIORI INFORMAZIONI**

Eventuali altre domande relative alla formazione così come prevista dalla Politica vanno inoltrate al Ufficio di privacy globale per la Privacy, al seguente indirizzo: [rakuten-privacy@mail.rakuten.com](mailto:rakuten-privacy@mail.rakuten.com).

**ALLEGATO 3**

**Protocollo delle Verifiche di Controllo**



## POLITICA CONCERNENTE LE NORME VINCOLANTI D'IMPRESA DI RAKUTEN

### Protocollo delle Verifiche di Controllo

#### 1. CONTESTO GENERALE

- 1.1 L'obiettivo della Politica concernente le Norme Vincolanti d'Impresa di Rakuten ("**Politica**") è quello di tutelare i dati personali trasferiti fra le società che fanno parte del Gruppo Rakuten ("**Società del Gruppo**").
- 1.2 Negli Stati membri europei da cui vengono trasferiti i dati personali e, ove applicabile, in altri Paesi, in base a quanto previsto dalle leggi locali per la protezione dei dati, la Politica deve essere approvata dalle autorità garanti per la protezione dei dati. Alcune autorità garanti per la protezione dei dati richiedono che Rakuten effettui dei controlli per verificare la conformità con la Politica e che, nel farlo, vengano soddisfatte determinate condizioni. Il presente documento illustra in che modo Rakuten fa fronte a tali obblighi.
- 1.3 Il ruolo del Responsabile Globale della Privacy di Rakuten presso la sede centrale in Giappone e del Ufficio di Privacy Globale è quello di fornire indicazioni sulla raccolta e sull'utilizzo dei dati personali secondo quanto previsto dalla Politica e di verificare la raccolta e l'utilizzo dei dati personali da parte delle Società del Gruppo, al fine di individuare potenziali rischi per la privacy. La raccolta e l'utilizzo dei dati personali sono quindi sottoposti ad un'accurata revisione e valutazione su base continuativa. Di conseguenza, sebbene il presente Protocollo delle Verifiche di Controllo descriva il processo formale di valutazione adottato da Rakuten per garantire la conformità con la Politica, secondo quanto richiesto dalle autorità garanti per la protezione dei dati, questo è solo uno dei modi utilizzati da Rakuten per garantire che le disposizioni della Politica siano rispettate e che le eventuali azioni correttive siano intraprese.

#### 2. APPROCCIO

##### 2.1 Sintesi delle attività di verifica

- (a) La conformità con la Politica viene supervisionata quotidianamente dal Ufficio di Privacy Globale.
- (b) Il Dipartimento del Controllo Interno, composto da dei verificatori certificati, sarà responsabile dell'esecuzione e/o della supervisione di verifiche indipendenti di controllo della conformità con la Politica e assicurerà che tali verifiche di controllo si estendano a tutti gli aspetti della Politica. Il Dipartimento del Controllo Interno avrà la responsabilità di assicurare che eventuali questioni o casi di non-conformità siano portati all'attenzione del Responsabile Globale della Privacy e che le eventuali azioni correttive per il ripristino della conformità abbiano luogo entro un lasso di tempo ragionevole.

##### 2.2 Cadenza e ambito delle verifiche di controllo

- (a) Le verifiche di controllo della Politica verranno effettuate:
  - (i) annualmente, così come previsto dalla/e procedura/e di Rakuten relativa/e alle verifiche di controllo; e
  - (ii) più di frequente, su richiesta del Responsabile Globale della Privacy; e
  - (iii) se ritenuto necessario dal Responsabile Globale della Privacy .

- (b) L'ambito della verifica di controllo effettuata sarà stabilito dal Dipartimento del Controllo Interno, sulla base di un'analisi basata sui rischi che consideri criteri pertinenti quali, ad esempio: le principali aree di intervento dell'attuale quadro normativo, le prescrizioni specifiche per l'attività ove applicabili, le aree che presentino un rischio specifico o nuovo per l'azienda, le aree di non conformità, le aree che presentino delle modifiche dei sistemi o dei processi utilizzati per la tutela delle informazioni, le aree in cui sono state accertate delle mancanze durante le verifiche ispettive precedenti o in cui vi sono stati dei reclami, il periodo trascorso dall'ultima verifica e la natura, la modalità di elaborazione e l'ubicazione dei dati personali trattati.

### 2.3 Verificatori

La verifica delle procedure e dei controlli implementati per dare attuazione agli impegni assunti e illustrati nella Politica sarà effettuata dal Dipartimento del Controllo Interno di Rakuten e Rakuten avrà la facoltà, a sua discrezione, di servirsi di altri verificatori interni/esterni certificati .

### 2.4 Rapporto finale

Al termine della verifica di controllo saranno messi a disposizione del Responsabile Globale della Privacy e di Rakuten, Inc. il rapporto finale e gli eventuali rilievi accertati. Una sintesi dei rilievi verrà fornita al Consiglio di Amministrazione, con indicazione dettagliata degli eventuali interventi correttivi necessari, di raccomandazioni e di tempistiche per gli interventi correttivi da effettuare.

Su richiesta, e nel rispetto della normativa applicabile e della riservatezza dei dati della tutela dei segreti commerciali contenuti nelle informazioni fornite, Rakuten ha accettato di fornire copia dei risultati delle verifiche di controllo della Politica alle autorità competenti garanti per la protezione dei dati.

Il Responsabile Globale della Privacy di Rakuten avrà il compito di contattare le autorità competenti garanti per la protezione dei dati al fine di fornire le informazioni di cui sopra.

Rakuten ha inoltre accettato che un'autorità garante per la protezione dei dati competente possa svolgere un controllo presso le Società del Gruppo al fine di verificare il rispetto della Politica, in conformità con quanto previsto nella Procedura di Cooperazione inclusa come Allegato 5 nella Politica concernente le Norme Vincolanti d'Impresa di Rakuten.

**ALLEGATO 4**

**Procedura per la Gestione dei Reclami**

## POLITICA CONCERNENTE LE NORME VINCOLANTI DI IMPRESA DI RAKUTEN

### Procedura per la Gestione dei Reclami

#### 1. INTRODUZIONE

- 1.1 La Politica concernente le Norme Vincolanti d'impresa di Rakuten ("**Politica**") tutela i dati personali che vengono trasferiti fra le società del Gruppo Rakuten ("**Società del Gruppo**"). La presente Procedura per la Gestione dei Reclami ha l'obiettivo di spiegare come vengono gestiti i reclami presentati da un soggetto i cui dati personali sono trattati da Rakuten in base alla Politica.

#### 2. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

- 2.1 Tutti i reclami presentati ai sensi della Politica possono essere inoltrati in forma scritta all'attenzione del Gruppo Strategia per la Privacy di Rakuten, presso Rakuten Europe S.à.r.l., all'indirizzo [rakuten-privacy@mail.rakuten.com](mailto:rakuten-privacy@mail.rakuten.com).

#### 3. CHI SI OCCUPA DELLA GESTIONE DEI RECLAMI?

- 3.1 Il Gruppo Strategia per la Privacy di Rakuten o, se pertinente, il referente locale per la privacy tratterà i reclami sorti nell'ambito della presente Politica. Il Gruppo Strategia per la Privacy di Rakuten si metterà in contatto con le unità aziendali interessate per accertare i fatti in merito al reclamo. Il Gruppo Strategia per la Privacy coordinerà la risposta da fornire.

#### 4. QUALI SONO LE TEMPISTICHE DI RISPOSTA?

- 4.1 Il Gruppo Strategia per la Privacy di Rakuten darà conferma di ricezione del reclamo alla persona fisica entro 5 giorni lavorativi; successivamente, effettuerà degli accertamenti in merito e fornirà una risposta consistente entro due mesi. Se, a causa della complessità del reclamo, non fosse possibile fornire una risposta consistente entro tale lasso di tempo, il Gruppo Strategia per la Privacy di Rakuten avviserà il reclamante, fornendo una stima ragionevole (che non superi i sei mesi) del periodo di tempo necessario per formulare una risposta.

#### 5. CONTESTAZIONE DELLA RISPOSTA DA PARTE DEL RECLAMANTE

- 5.1 Nel caso in cui il reclamante contesti la risposta del Gruppo Strategia per la Privacy (ovvero l'operato della persona o del reparto interno di Rakuten incaricato del reclamo) o qualsiasi altro aspetto di un rilievo accertato, e ne informi Rakuten, la questione verrà deferita al Chief Compliance Officer (Supervisore Capo per la Conformità), che esaminerà il caso e informerà il reclamante della sua decisione di accettare il rilievo originario oppure di sostituirlo con un nuovo rilievo. Il Supervisore Capo per la Conformità risponderà al reclamante entro sei mesi dalla data in cui gli è stato trasmesso il caso. Se il reclamo è accolto, il Supervisore Capo per la Conformità predisporrà le misure necessarie da adottare in conseguenza di ciò.

Rakuten riconosce che alcune leggi sulla protezione dei dati conferiscono alle persone fisiche il diritto di presentare un reclamo presso il garante della protezione dei dati e/o di presentare un'istanza presso un tribunale competente, indipendentemente dal fatto che sia già stato inoltrato un reclamo a Rakuten (ad esempio, secondo quanto previsto dalla normativa sulla protezione dei dati in Europa, come indicato nella Sezione C).

**ALLEGATO 5**

**Procedura di Cooperazione**

## POLITICA CONCERNENTE LE NORME VINCOLANTI D'IMPRESA DI RAKUTEN

### Procedura di Cooperazione

#### 1. INTRODUZIONE

La presente Procedura di Cooperazione illustra come Rakuten coopererà con le autorità garanti per la protezione dei dati giuridicamente competenti sulla Politica concernente le Norme Vincolanti d'Impresa (la "**Politica**").

#### 2. PROCEDURA DI COOPERAZIONE

2.1 Ove richiesto, Rakuten metterà il personale necessario a disposizione dell'autorità garante per la protezione dei dati che abbia competenza sulla Politica.

2.2 Rakuten intende esaminare attivamente e prendere in considerazione:

(a) le eventuali decisioni prese dalle autorità competenti addette alla protezione dei dati, su questioni riguardanti la normativa sulla tutela dei dati che possano influire su qualsiasi aspetto del trattamento dei dati personali cui si fa riferimento nella presente Politica; e

(b) ove applicabile, le opinioni del Gruppo di Lavoro "Articolo 29" come indicate nel documento di orientamento sulle Norme Vincolanti d'Impresa dallo stesso pubblicato.

2.3 Nel rispetto della normativa applicabile e della riservatezza e tutela dei segreti commerciali contenuti nelle informazioni fornite, Rakuten fornirà su richiesta all'autorità garante per la protezione dei dati competente copie dei risultati delle verifiche di controllo della Politica.

2.4 Rakuten riconosce ed accetta che:

(a) nel caso in cui una società del gruppo Rakuten ("**Società del Gruppo**") si trovi nella giurisdizione di un'autorità garante per la protezione dei dati con sede in Europa, Rakuten riconosce ed accetta che tale autorità garante per la protezione dei dati possa svolgere un controllo presso tale Società del Gruppo per verificare il rispetto della Politica, in conformità con la normativa vigente nel Paese in cui ha sede la Società del Gruppo; e

(b) nel caso in cui una Società del Gruppo si trovi al di fuori dell'Europa, Rakuten riconosce ed accetta che un'autorità garante per la protezione dei dati giuridicamente competente possa svolgere un controllo presso tale Società del Gruppo per verificare il rispetto della Politica, in conformità con la normativa vigente nel Paese da cui i dati personali sono stati trasferiti in base alla Politica, dandone preavviso ragionevole e svolgendo le attività di controllo durante il normale orario di apertura degli uffici, ed agendo nel pieno rispetto della riservatezza delle informazioni ottenute e dei segreti commerciali di Rakuten (salvo che tale prescrizione non sia in contrasto con la normativa locale vigente).

Rakuten si impegna ad attenersi alla decisione formale presa dall'autorità competente in materia di protezione dei dati, laddove non venga esercitato il diritto di ricorrere contro la stessa per questioni che riguardino l'interpretazione e l'applicazione della Politica, o di qualsiasi aspetto di essa.

**ALLEGATO 6**

**Procedura di Aggiornamento**

## POLITICA CONCERNENTE LE NORME VINCOLANTI D'IMPRESA DI RAKUTEN

### Procedura di Aggiornamento

#### 1. INTRODUZIONE

La presente Procedura di Aggiornamento delle Norme Vincolanti d'Impresa fissa le modalità secondo le quali Rakuten comunicherà le modifiche alla Politica concernente le Norme Vincolanti d'Impresa ("**Politica**") alle autorità garanti per la protezione dei dati giuridicamente competenti sulla Politica, agli interessati cui si riferiscono i dati, ai suoi clienti, ai commercianti ed alle società del Gruppo Rakuten ("**Società del Gruppo**") vincolati dalla Politica.

#### 2. MODIFICHE SOSTANZIALI ALLA POLITICA

2.1 Rakuten comunicherà le eventuali modifiche sostanziali alla Politica, non appena ragionevolmente possibile, alla Commissione Nazionale per la Protezione dei Dati in Lussemburgo ("**CNPD**") ed alle eventuali altre autorità per la protezione dei dati aventi competenza sulla Politica, conformemente ai requisiti da esse fissati.

#### 3. MODIFICHE AMMINISTRATIVE ALLA POLITICA

3.1 Rakuten comunicherà le modifiche alla Politica che abbiano natura amministrativa (incluse le modifiche all'elenco delle Società del Gruppo) o che siano avvenute a seguito di un cambiamento della normativa vigente in materia di protezione dei dati in qualsiasi Paese pertinente, per mezzo di un provvedimento legislativo, del tribunale o dell'autorità di controllo, alla CNPD e alle eventuali altre autorità per la protezione dei dati aventi giurisdizione sulla Politica, almeno una volta all'anno. Rakuten fornirà inoltre alla CNPD e alle altre autorità per la protezione dei dati competenti una spiegazione sintetica dei motivi di ciascuna delle modifiche comunicate in relazione alla Politica.

#### 4. COMUNICAZIONE E REGISTRAZIONE DELLE MODIFICHE ALLA POLITICA

4.1 La Politica contiene un registro delle modifiche che indica la data delle revisioni della Politica e i dettagli delle eventuali revisioni effettuate. Il Responsabile Globale della Privacy di Rakuten provvederà a tenere un elenco aggiornato delle modifiche apportate alla Politica.

4.2 Rakuten comunicherà tutte le modifiche alla Politica, sia sostanziali, sia di natura amministrativa:

- (a) alle Società del Gruppo vincolate dalla Politica; e
- (b) ai soggetti interessati che beneficiano della Politica per mezzo di notifiche pubbliche adeguatamente pubblicate.

4.3 Il Responsabile Globale della Privacy di Rakuten provvederà a tenere un elenco aggiornato delle Società del Gruppo vincolate dalla Politica. Rakuten metterà a disposizione tali informazioni su richiesta.

#### 5. NUOVE SOCIETÀ DEL GRUPPO

Il Responsabile Globale della Privacy di Rakuten si adopererà per garantire che tutte le nuove Società del Gruppo siano vincolate dalla Politica prima che venga effettuato un trasferimento di dati personali nei loro confronti.