



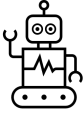






## INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI


### Ascolto e registrazione delle chiamate (clienti)

Riferimento normativo: Regolamento (UE) 679/2016 Art. 13

 <p><b>TITOLARE del trattamento</b></p>	<p><b>Chi è il Titolare del trattamento?</b></p> <p>Il titolare del trattamento dei tuoi dati, ovvero colui che determina le finalità per cui i dati sono raccolti e le modalità con cui vengono trattati, è <b>Admiral Financial Services Italia S.p.A.</b>, con sede legale via della Bufalotta 374, 00139 - Roma, sede operativa via Boezio 4/c, 00193 - Roma (nel seguito “<b>AFSI</b>” o “<b>Titolare</b>”), nella persona del suo legale rappresentante.</p> <p>Puoi contattarci via e-mail all’indirizzo <a href="mailto:privacy@conteprestiti.it">privacy@conteprestiti.it</a></p>
 <p><b>DATI TRATTATI</b></p>	<p><b>Quali sono i dati che trattiamo?</b></p> <p>Per le finalità che tra poco ti illustreremo, abbiamo necessità di trattare i dati presenti nelle chiamate tra gli operatori di call center e i propri utenti (ascolto, anche in diretta, e registrazione), ivi inclusi a titolo esemplificativo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• dati comuni (tra cui ad esempio dati anagrafici, dati di contratto, informazioni precontrattuali e contrattuali, dati patrimoniali);</li><li>• dati appartenenti a particolari categorie ex art. 9 del GDPR e dati relativi a condanne penali e reati ex art. 10 del GDPR, se comunicati nel corso della telefonata;</li><li>• dato “voce”.</li></ul>
 <p><b>FINALITA’ del trattamento</b></p>	<p><b>Perché trattiamo i tuoi dati?</b></p> <p>Trattiamo i tuoi dati personali per le seguenti finalità:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Finalità n. 1 in ambito Customer Service:</b> migliorare il servizio alla clientela, prevedendo una migliore assistenza in fase di on-boarding e/o durante la relazione con il cliente;</li> <li>● <b>Finalità n. 2 in ambito Credit Collection:</b> ricorrere ad un ulteriore supporto per la gestione del recupero crediti;</li> <li>● <b>Finalità n. 3 in ambito Antiriciclaggio:</b> raccogliere informazioni sulla complessiva attività dell'utente, svolgendo così un controllo più puntuale in sede di adeguata verifica rafforzata della clientela o in caso di valutazione di operatività sospetta.</li> </ul> <p>La comunicazione dei tuoi dati è un requisito necessario al perseguimento della predette finalità. In mancanza di tale comunicazione, non potremo effettuare la telefonata.</p>
 <p><b>BASE GIURIDICA del trattamento</b></p>	<p><b>Cosa ci dà il diritto di trattare i tuoi dati?</b></p> <p><b>PER LE FINALITÀ N. 1 e 2:</b> il trattamento è viene effettuato per il perseguimento del legittimo interesse del Titolare, ai fini della tutela dei propri diritti ed interessi, connessi al corretto svolgimento del rapporto con l'interessato (Art. 6, par. 1, lett. f) Reg. UE 679/2016).</p> <p><b>PER LA FINALITA' N. 3:</b> il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento (Art. 6, par. 1, lett. e) Reg. UE 679/2016).</p>
 <p><b>MODALITA' di trattamento</b></p>	<p>Il trattamento di registrazione è effettuato mediante la piattaforma <i>Genesys Cloud CX</i>, la quale registra sia le chiamate inbound che outbound provvedendo all'archiviazione delle stesse. Per maggiori dettagli sulla funzionalità della piattaforma si rimanda al sito:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <a href="https://help.mypurecloud.com/articles/about-call-recording/">https://help.mypurecloud.com/articles/about-call-recording/</a>.</li> </ul> <p>Inoltre, avendo acquisito il provvedimento della preposta direzione territoriale del lavoro, il trattamento avviene nel rispetto delle modalità indicate e degli accorgimenti adottati, al fine di perseguire un legittimo interesse del titolare del trattamento in riferimento a proprie esigenze di natura organizzativa e produttiva.</p>

 <p><b>CONSERVAZIONE dei dati</b></p>	<p><b>Per quanto tempo trattiamo i tuoi dati?</b></p> <p>Per le finalità nn. 1 e 2 i dati personali relativi alla registrazione saranno conservati per un periodo di 90 giorni dal momento della registrazione della chiamata.</p> <p>Per la finalità n. 3 i dati personali relativi alla registrazione potranno essere conservati per un periodo di 10 anni dalla cessazione del rapporto continuativo o dalla prestazione occasionale.</p>
 <p><b>DESTINATARI dei dati</b></p>	<p><b>A chi comunichiamo i tuoi dati?</b></p> <p>Sarà possibile accedere alle telefonate registrate in caso di riscontrate gravi anomalie, di richiesta da parte dell’Autorità Giudiziaria, di reclami formali da parte dei clienti, di accadimento di casi di whistleblowing, di richiesta di accesso ai dati delle registrazioni da parte degli interessati, ai sensi dell’art. 15 Reg. UE/2016/679, previa identificazione.</p> <p>Inoltre, i dati personali potranno essere comunicati ai seguenti destinatari:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Genesys, società che svolge servizi di gestione e manutenzione del database/piattaforma di registrazione del Titolare del trattamento, previa nomina ex art. 28 del GDPR;</li> <li>• autorità giudiziarie, di vigilanza e di controllo, per lo svolgimento delle verifiche in materia di lotta alle frodi, incluso il furto di identità, nonché per le segnalazioni di cui alla normativa antiriciclaggio;</li> <li>• a soggetti ai quali la comunicazione sia obbligatoria per legge.</li> </ul>
 <p><b>TRASFERIMENTO EXTRA-UE dei dati</b></p>	<p><b>I tuoi dati sono trasferiti al di fuori dello Spazio Economico Europeo (SEE)?</b></p> <p>Come anticipato, il Titolare si avvale del servizio reso dal fornitore Genesys, i cui server potrebbero essere situati al di fuori dello Spazio Economico Europeo (SEE). Il trasferimento dei dati personali avviene in conformità con quanto previsto dal capo V del GDPR e in particolare attraverso le clausole contrattuali standard approvate dalla Commissione Europea con decisione del 4 giugno 2021.</p>
 <p><b>DIRITTI degli interessati</b></p>	<p><b>Quali sono i tuoi diritti?</b></p> <p>È tuo diritto richiedere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>l’accesso ai tuoi dati</b>, al fine di conoscere quali dati personali a te riferibili sono trattati e riceverne una copia;</li> <li>• <b>la cancellazione dei tuoi dati</b>, quanto il trattamento non è più necessario sulla base delle finalità dichiarate, oppure è illecito, nonché in caso di opposizione al trattamento. Il diritto alla cancellazione non è esercitabile nel caso previsto dalla finalità n. 3 in ambito antiriciclaggio;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>la limitazione al trattamento dei tuoi dati</b>, quando sia ritenuto illecito, in alternativa alla richiesta di cancellazione oppure quando hai chiesto la rettifica dei dati o ti sei opposto al trattamento;</li><li>● <b>l'opposizione al trattamento dei tuoi dati</b> (limitatamente alle finalità n. 2, 3, 4, 6, 11), in qualsiasi momento, per motivi attinenti alla tua situazione specifica, nel caso di trattamenti effettuati per scopi di pubblico interesse, legittimo interesse del titolare o di terzi, nonché in caso di marketing diretto, inclusa la profilazione.</li></ul> <p>Potrai esercitare i tuoi diritti scrivendoci via e-mail all'indirizzo <a href="mailto:privacy@conteprestiti.it">privacy@conteprestiti.it</a>.</p> <p>Potrai contattare il Responsabile della Protezione dei Dati (RDP) scrivendoci via e-mail all'indirizzo <a href="mailto:dpo@conteprestiti.it">dpo@conteprestiti.it</a>.</p>
 <p><b>RECLAMO all'Autorità</b></p>	<p><b>Come puoi rivolgerti all'Autorità Garante?</b></p> <p>Ti ricordiamo che è sempre e comunque Tuo diritto rivolgerti per reclamo ad un'autorità di controllo e se ti trovi in Italia, direttamente all'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali mediante le informazioni che troverai sul sito web <a href="http://www.garanteprivacy.it">www.garanteprivacy.it</a></p>