

Informativa Ai Sensi Degli Artt. 13 E 14 Gdpr 2016/679 E Della Normativa Nazionale Vigente In Materia Di Protezione Dei Dati Personali Relativa Alla Registrazione Delle Conversazioni Telefoniche

AXACTOR ITALY S.p.A., con sede legale a Cuneo, Via Cascina Colombaro, 36/A, in qualità di “titolare del trattamento”, con la presente intende fornire un’informativa dettagliata sul trattamento dei dati personali da Lei forniti o comunque raccolti per finalità connesse all’esecuzione del contratto sottoscritto tra le parti, volta alla tutela della Sua riservatezza ed in particolare in ordine alla registrazione audio di tutte le chiamate, sia in uscita che in entrata.

Ai sensi degli art. 13 e 14 del GDPR 2016/679 e della normativa nazionale vigente in materia di protezione dei dati personali, ed in relazione ai dati che si intendono trattare, La informiamo di quanto segue.

1. **FINALITA’ DEL TRATTAMENTO.** Il trattamento di registrazione delle conversazioni telefoniche con gli interessati sia in ingresso sia in uscita (durante le quali sono raccolti o comunicati dati personali relativi alle pratiche di debito/credito) è diretto esclusivamente alle seguenti finalità:

- a) Tutelare il patrimonio aziendale da eventuali danni che potrebbero derivare in caso di contestazioni in merito ai contatti telefonici;
- b) Tutelare i lavoratori addetti in caso di contestazioni e/o denunce avanzate dagli utenti contattati;
- c) Consentire all’ufficio legale della società di rispondere in modo puntuale alle richieste dell’Autorità Giudiziaria;
- d) Supportare l’incaricato che chiama nella gestione di eventuali problematiche insorte e verificare le competenze professionali del personale chiamante, alcune registrazioni audio potrebbero essere ascoltate, anche contestualmente al loro svolgimento, da un tutor aziendale che, all’occorrenza può intervenire durante la conversazione;
- e) Predisporre uno strumento per consentire il miglioramento delle competenze professionali del personale, attraverso un’attività formativa permanente nella quale si riconosca la centralità del lavoratore, mantenendo la riservatezza sui dati dell’interessato attraverso tecniche di anonimizzazione / pseudonimizzazione.

2. **BASE GIURIDICA.** Il trattamento di registrazione delle conversazioni si basa sul legittimo interesse del Titolare di poter disporre di evidenze utili a tutelare i propri ed altrui diritti e di assicurare la qualità e la correttezza del rapporto con l’interessato. AXACTOR ITALY S.p.A. richiederà specifico consenso all’interessato nel caso la registrazione abbia finalità diverse da quelle sopra indicate.

Il conferimento da parte Sua dei dati personali, durante la registrazione audio delle conversazioni telefoniche è facoltativo, ma necessario per formalizzare, accogliere e gestire le Sue richieste. Pertanto, senza il conferimento di dati non ci sarà possibile dare seguito alle sue richieste.

3. **MODALITA’ DI TRATTAMENTO.** La registrazione delle telefonate avviene a mezzo di sistemi automatizzati che registrano le chiamate in entrata e in uscita, per il tramite di personale interno di AXACTOR ITALY S.p.A. Durante la conversazione il cliente, che non sia già a conoscenza, sarà preventivamente avvisato della registrazione attraverso una sintetica nota informativa resa in formato audio, che espressamente rinverrà alla presente informativa dettagliata pubblicata sul sito internet. Il trattamento avviene sulla base di incarichi

formalizzati precedentemente all'inizio della fase di trattamento e contestualmente ad una adeguata informazione ed istruzione sulle misure di sicurezza e sulle procedure da adottare per garantire un livello di sicurezza adeguato.

4. **TRASFERIMENTO DATI.** AXACTOR ITALY S.p.A. non effettua il trasferimento dei dati personali degli Utenti fuori dal territorio dello Spazio Economico Europeo.

5. **CATEGORIE DI DATI TRATTATI.** AXACTOR ITALY S.p.A. tratterà i dati personali che La riguardano (a titolo esemplificativo anagrafici, fiscali, di comunicazione e di reperibilità, tipologia contrattuale, di consumo e relativi alla gestione della pratica di debito e recupero crediti) e che potranno essere direttamente da Lei forniti, tratti da Sue comunicazioni o già nella disponibilità di quest'ultima.

6. **SOGGETTI CUI POTRANNO ESSERE COMUNICATI I DATI.** I dati, comprese le registrazioni telefoniche degli stessi, potranno essere comunicati e/o trasferiti e/o resi accessibili agli operatori autorizzati, ai soggetti responsabili del trattamento (es. società che forniscono servizi informatici), agli studi legali e consulenti che operano nell'interesse del Titolare, alle società clienti/mandanti per la difesa dei propri diritti da eventuali contestazioni degli interessati, delle autorità di controllo e/o giudiziarie, ovvero per effettuazione dei controlli sulla qualità del Servizio reso. I suoi dati non saranno diffusi, vale a dire che non saranno resi conoscibili a soggetti indeterminati.

7. **PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI.** I dati trattati saranno conservati per il periodo minimo necessario alla realizzazione delle finalità sopra indicate. In ogni caso, il tempo massimo di conservazione non potrà eccedere i 12 mesi. In caso di trattamenti effettuati per la gestione di reclami o lamentele, per l'esercizio di un diritto in sede giudiziaria o per adempiere a obblighi previsti dalla legge, tali periodi potranno essere estesi fino al termine della gestione del reclamo o della lamentela, all'esaurimento della eventuale procedura giudiziaria instaurata o al termine dell'obbligo previsto dalla legge.

8. **DIRITTI DELL'INTERESSATO.** In ogni momento potrà: esercitare i Suoi diritti (accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, portabilità, opposizione, assenza di processi di decisione automatizzati) quando previsto nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi degli artt. dal 15 al 22 del GDPR (riportati in calce); proporre reclamo al Garante (www.garanteprivacy.it); qualora il trattamento si basi sul consenso, revocare tale consenso prestato, tenuto conto che la revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca.

9. **DATI IDENTIFICATIVI DEL TITOLARE DEL TRATTAMENTO.** Il titolare del trattamento è AXACTOR ITALY S.p.A., nella persona del legale rappresentante pro tempore, con sede Cuneo, Via Cascina Colombaro, 36/A, tel. 0171.65694, fax 0171.693407, mail info.italy@axactor.com.

Il Responsabile della Protezione dei Dati (RDP-DPO) è contattabile all'indirizzo privacy@axactor.com, al quale Lei potrà rivolgersi per far valere i Suoi diritti come previsto dal Capo III del GDPR.

Maggiori informazioni circa ulteriori trattamenti di dati personali condotti da AXACTOR ITALY S.p.A. nei confronti degli interessati (es. utenti contattati, debitori, ecc.) è disponibile sul sito www.axactor.it/privacy.

Estratto dal Reg.UE n. 679/2016
Articolo 15 Diritto di accesso dell'interessato

- L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano e in tal caso, di ottenere l'accesso ai dati personali e alle seguenti informazioni:
 - le finalità del trattamento;
 - le categorie di dati personali in questione;
 - destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali;
 - quando possibile, il periodo di conservazione dei dati personali previsto oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo;
 - l'esistenza del diritto dell'interessato di chiedere al titolare del trattamento la rettifica o la cancellazione dei dati personali o la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento;
 - il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo;
 - qualora i dati non siano raccolti presso l'interessato, tutte le informazioni disponibili sulla loro origine;
 - l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione di cui all'articolo 22, paragrafi 1 e 4, e, almeno in tali casi, informazioni significative sulla logica utilizzata, nonché l'importanza e le conseguenze previste di tale trattamento per l'interessato.
- Qualora i dati personali siano trasferiti a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale, l'interessato ha il diritto di essere informato dell'esistenza di garanzie adeguate ai sensi dell'articolo 46 relative al trasferimento.
- Il titolare del trattamento fornisce una copia dei dati personali oggetto di trattamento. In caso di ulteriori copie richieste dall'interessato, il titolare del trattamento può addebitare un contributo spese ragionevole basato sui costi amministrativi. Se l'interessato presenta la richiesta mediante mezzi elettronici, e salvo indicazione diversa dell'interessato, le informazioni sono fornite in un formato elettronico di uso comune.
- Il diritto di ottenere una copia di cui al paragrafo 3 non deve ledere i diritti e le libertà altrui.

Articolo 16 Diritto di rettifica

L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano senza ingiustificato ritardo. Tenuto conto delle finalità del trattamento, l'interessato ha il diritto di ottenere l'integrazione dei dati personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa.

Articolo 17 Diritto alla cancellazione («diritto all'oblio»)

- L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la cancellazione dei dati personali che lo riguardano senza ingiustificato ritardo e il titolare del trattamento ha l'obbligo di cancellare senza ingiustificato ritardo i dati personali, se sussiste uno dei motivi seguenti:
 - i dati personali non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati;
 - l'interessato revoca il consenso su cui si basa il trattamento conformemente all'articolo 6, paragrafo 1, lettera a), o all'articolo 9, paragrafo 2, lettera a), e se non sussiste altro fondamento giuridico per il trattamento;
 - l'interessato si oppone al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 1, e non sussiste alcun motivo legittimo prevalente per procedere al trattamento, oppure si oppone al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 2;
 - i dati personali sono stati trattati illecitamente;
 - i dati personali devono essere cancellati per adempiere un obbligo legale previsto dal diritto dell'Unione o dello Stato membro cui è soggetto il titolare del trattamento;
 - i dati personali sono stati raccolti relativamente all'offerta di servizi della società dell'informazione di cui all'articolo 8, paragrafo 1.
- Il titolare del trattamento, se ha reso pubblici dati personali ed è obbligato, ai sensi del paragrafo 1, a cancellarli, tenendo conto della tecnologia disponibile e dei costi di attuazione adotta le misure ragionevoli, anche tecniche, per informare i titolari del trattamento che stanno trattando i dati personali della richiesta dell'interessato di cancellare qualsiasi link, copia o riproduzione dei suoi dati personali.
- I paragrafi 1 e 2 non si applicano nella misura in cui il trattamento sia necessario:
 - per l'esercizio del diritto alla libertà di espressione e di informazione;
 - per l'adempimento di un obbligo legale che richiede il trattamento previsto dal diritto dell'Unione o dello Stato membro cui è soggetto il titolare del trattamento o per l'esecuzione di un compito svolto nel pubblico interesse oppure nell'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento;
 - per motivi di interesse pubblico nel settore della sanità pubblica in conformità dell'articolo 9, paragrafo 2, lettere h) e i), e dell'articolo 9, paragrafo 3;
 - a fini di archiviazione nel pubblico interesse, di ricerca scientifica o storica o a fini statistici conformemente all'articolo 89, paragrafo 1, nella misura in cui il diritto di cui al paragrafo 1 rischi di rendere impossibile o di pregiudicare gravemente il conseguimento degli obiettivi di tale trattamento; o
 - per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

Articolo 18 Diritto di limitazione di trattamento

- L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la limitazione del trattamento quando ricorre una delle seguenti ipotesi:
 - l'interessato contesta l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al titolare del trattamento per verificare l'esattezza di tali dati personali;
 - il trattamento è illecito e l'interessato si oppone alla cancellazione dei dati personali e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo;
 - benché il titolare del trattamento non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento, i dati personali sono necessari all'interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;
 - l'interessato si è opposto al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 1, in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del titolare del trattamento rispetto a quelli dell'interessato.
- Se il trattamento è limitato a norma del paragrafo 1, tali dati personali sono trattati, salvo che per la conservazione, soltanto con il consenso dell'interessato o per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria oppure per tutelare i diritti di un'altra persona fisica o giuridica o per motivi di interesse pubblico rilevante dell'Unione o di uno Stato membro.
- L'interessato che ha ottenuto la limitazione del trattamento a norma del paragrafo 1 è informato dal titolare del trattamento prima che detta limitazione sia revocata.

Articolo 19 Obbligo di notifica in caso di rettifica o cancellazione dei dati personali o limitazione del trattamento

Il titolare del trattamento comunica a ciascuno dei destinatari cui sono stati trasmessi i dati personali le eventuali rettifiche o cancellazioni o limitazioni del trattamento effettuate a norma dell'articolo 16, dell'articolo 17, paragrafo 1, e dell'articolo 18, salvo che ciò si riveli impossibile o implichi uno sforzo sproporzionato. Il titolare del trattamento comunica all'interessato tali destinatari qualora l'interessato lo richieda.

Articolo 20 Diritto alla portabilità dei dati

- L'interessato ha il diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che lo riguardano forniti a un titolare del trattamento e ha il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti da parte del titolare del trattamento cui li ha forniti qualora:
 - il trattamento si basi sul consenso ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera a), o dell'articolo 9, paragrafo 2, lettera a), o su un contratto ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera b); o
 - il trattamento sia effettuato con mezzi automatizzati.
- Nell'esercitare i propri diritti relativamente alla portabilità dei dati a norma del paragrafo 1, l'interessato ha il diritto di ottenere la trasmissione diretta dei dati personali da un titolare del trattamento all'altro, se tecnicamente fattibile.
- L'esercizio del diritto di cui al paragrafo 1 del presente articolo lascia impregiudicato l'articolo 17. Tale diritto non si applica al trattamento 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.
- Il diritto di cui al paragrafo 1 non deve ledere i diritti e le libertà altrui.

Articolo 21 Diritto di opposizione

- L'interessato ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che lo riguardano ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettere e) o f), compresa la profilazione sulla base di tali disposizioni. Il titolare del trattamento si astiene dal trattare ulteriormente i dati personali salvo che egli dimostri l'esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgono sugli interessi, sui diritti e sulle libertà dell'interessato oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.
- Qualora i dati personali siano trattati per finalità di marketing diretto, l'interessato ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei dati personali che lo riguardano effettuato per tali finalità, compresa la profilazione nella misura in cui sia connessa a tale marketing diretto.
- Qualora l'interessato si opponga al trattamento per finalità di marketing diretto, i dati personali non sono più oggetto di trattamento per tali finalità.
- Il diritto di cui ai paragrafi 1 e 2 è esplicitamente portato all'attenzione dell'interessato ed è presentato chiaramente e separatamente da qualsiasi altra informazione al più tardi al momento della prima comunicazione con l'interessato.
- Nel contesto dell'utilizzo di servizi della società dell'informazione e fatta salva la direttiva 2002/58/CE, l'interessato può esercitare il proprio diritto di opposizione con mezzi automatizzati che utilizzano specifiche tecniche.
- Qualora i dati personali siano trattati a fini di ricerca scientifica o storica o a fini statistici a norma dell'articolo 89, paragrafo 1, l'interessato, per motivi connessi alla sua situazione particolare, ha il diritto di opporsi al trattamento di dati personali che lo riguarda, salvo se il trattamento è necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico.

Articolo 22 Processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche, compresa la profilazione

- L'interessato ha il diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che produca effetti giuridici che lo riguardano o che incida in modo analogo significativamente sulla sua persona.
- Il paragrafo 1 non si applica nel caso in cui la decisione:
 - sia necessaria per la conclusione o l'esecuzione di un contratto tra l'interessato e un titolare del trattamento;
 - sia autorizzata dal diritto dell'Unione o dello Stato membro cui è soggetto il titolare del trattamento, che precisa altresì misure adeguate a tutela dei diritti, delle libertà e dei legittimi interessi dell'interessato;
 - si basi sul consenso esplicito dell'interessato.
- Nei casi di cui al paragrafo 2, lettere a) e c), il titolare del trattamento attua misure appropriate per tutelare i diritti, le libertà e i legittimi interessi dell'interessato, almeno il diritto di ottenere l'intervento umano da parte del titolare del trattamento, di esprimere la propria opinione e di contestare la decisione.
- Le decisioni di cui al paragrafo 2 non si basano sulle categorie particolari di dati personali di cui all'articolo 9, paragrafo 1, a meno che non sia d'applicazione l'articolo 9, paragrafo 2, lettere a) o g), e non siano in vigore misure adeguate a tutela dei diritti, delle libertà e dei legittimi interessi dell'interessato.