

INFORMATIVA PRIVACY RELATIVA ALL'ASCOLTO E ALLA REGISTRAZIONE DELLE TELEFONATE DEL CALL CENTER

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito, il "**Regolamento**") e dell'art. 131 comma 3 del decreto legislativo 20 giugno 2003, n. 196, desideriamo informare i clienti, i potenziali clienti e in generale i soggetti terzi che entrano in contatto con il nostro call center (di seguito gli "**Interessati**") che, nell'ambito delle attività di customer care e campagne outbound, sono utilizzati dispositivi che consentono la registrazione delle telefonate in entrata e in uscita, nonché l'ascolto in diretta delle conversazioni tra l'utente e l'operatore da parte di altri soggetti a ciò appositamente autorizzati.

1. Titolare del trattamento

Il Titolare del trattamento (il "**Titolare**") differisce a seconda del servizio richiesto dall'Interessato al call center o per cui il call center effettua la chiamata, in particolare:

- per i servizi di pagamento (es. Carta Mooney, CDP e Acquiring, ecc.) il Titolare del trattamento è **Mooney S.p.A.**, società con socio unico, soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Mooney Group S.p.A., iscritta al n.6 dell'Albo degli Istituti di Moneta Elettronica di cui art. 114-*quater* del D. Lgs. 385/1993 con codice meccanografico n. 32532, con sede legale in 20154 Milano, Via Via Privata Nino Bonnet 6/A;
- per i servizi commerciali (es. ricariche telefoniche, Easy Cassa, ecc.) il Titolare del trattamento è **Mooney Servizi S.p.A.**, società con socio unico, soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Mooney Group S.p.A., con sede legale in 20154 Milano, Via Privata Nino Bonnet 6/A.

Responsabile della Protezione dei Dati

Il Titolare si avvale di un Responsabile della Protezione dei Dati, noto anche come "Data Protection Officer" o "DPO". Il DPO può essere contattato al seguente indirizzo email: dpo@mooney.it.

2. Fonte dei dati personali

I dati personali e il contenuto della telefonata oggetto di trattamento sono acquisiti dal Titolare dall'Interessato direttamente e/o per il tramite di soggetti terzi a ciò appositamente incaricati, al momento della telefonata.

3. Finalità e base giuridica dei trattamenti

La registrazione delle telefonate inbound e outbound e l'ascolto in diretta delle conversazioni tra operatore e utente sono effettuati al fine di monitorare la qualità del servizio reso agli Interessati, anche nell'ambito delle attività di coaching e formazione specificamente dirette all'operatore del call center. Tali trattamenti non necessitano del consenso dell'Interessato, posto che la base giuridica è il legittimo interesse del Titolare, tenuto conto del bilanciamento dei diritti di quest'ultimo e dell'Interessato.

4. Modalità di trattamento

L'ascolto in diretta e la registrazione delle telefonate avvengono a mezzo di sistemi automatizzati che permettono di ascoltare e registrare le chiamate in entrata e in uscita. I trattamenti correlati avvengono mediante strumenti manuali, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità sopra evidenziate e, in ogni caso, nel rispetto delle cautele, delle garanzie e delle misure necessarie prescritte dalla normativa di riferimento, volte ad assicurare la riservatezza, l'integrità e la disponibilità degli stessi, nonché ad evitare danni, siano essi materiali o immateriali.

5. Comunicazione e diffusione

Per il perseguimento delle finalità descritte al paragrafo [4](#), il Titolare si riserva la facoltà di permettere l'ascolto della conversazione e comunicare il contenuto delle telefonate e dei file audio, ivi compresi i relativi dati personali, ai destinatari appartenenti alle seguenti categorie:

- a) altre società del gruppo di cui è parte il Titolare, o comunque società controllanti, controllate o collegate, ai sensi dell'art. 2359 c.c., situate anche all'estero;



Mooney Servizi S.p.A.

Società con socio unico, soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Mooney Group S.p.A.

Capitale sociale: Euro 8.549.999,00 i.v. - REA di Milano: 2527402

Codice fiscale, P.IVA e n.ro iscrizione nel Registro delle Imprese di Milano, Monza-Brianza, Lodi - Sezione ordinaria: 10387150963

Sede legale: Via Privata Nino Bonnet 6/A - 20154 - Milano - T. 02.91673001 - PEC: mooneyservizi@pec.mooney.it

Dati per la fatturazione: Partita IVA del Gruppo IVA Mooney: 12564030968

Codice destinatario per la fatturazione elettronica: A4707H7



- b) soggetti che svolgono attività di assistenza all'Interessato (es. call center);
- c) soggetti che svolgono adempimenti di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere dal Titolare;
- d) soggetti che effettuano servizi di acquisizione, lavorazione, elaborazione e archiviazione dati;
- e) studi professionali o società nell'ambito di rapporti di assistenza e consulenza (es. studi legali).

I soggetti appartenenti alle categorie sopra annoverate operano in autonomia come distinti Titolari del trattamento, o come Responsabili all'uopo nominati dal Titolare. Il contenuto delle telefonate e dei file audio, ivi compresi i relativi dati personali, potrà inoltre essere conosciuto, in relazione allo svolgimento delle mansioni assegnate, dal personale del Titolare, ivi compresi gli stagisti, i lavoratori interinali, i consulenti, tutti appositamente autorizzati al trattamento. L'elenco aggiornato di tali terze parti è disponibile inoltrando richiesta a privacy@pec.mooney.it. Il contenuto delle telefonate e dei file audio, ivi compresi i relativi dati personali, in ogni caso, non saranno oggetto di diffusione e, pertanto, non saranno portati a conoscenza di soggetti indeterminati, in qualunque forma, ad esempio mediante la loro messa a disposizione o consultazione, senza il consenso espresso dell'Interessato, allorché richiesto.

7. Trasferimento extra UE

Il Titolare dà atto che, per il perseguimento delle finalità di cui sopra, il contenuto delle telefonate e dei file audio degli Interessati, ivi compresi i relativi dati personali, potrebbero essere trasmessi a soggetti situati in paesi al di fuori dell'Unione Europea, che cooperano con il Titolare nella realizzazione delle finalità di cui sopra. Tale trasferimento avverrà unicamente a fronte dell'esistenza di accordi internazionali o decisioni di adeguatezza da parte della Commissione (ex art. 45 del Regolamento) o a fronte della stipula di norme vincolanti d'impresa ("Binding Corporate Rules" o "BCR" ex art. 47 del Regolamento) o comunque sulla base di altre garanzie appropriate che garantiscano al contenuto delle telefonate e dei file audio comunicati o trasferiti, nonché dei relativi dati personali, un grado di protezione adeguato. Una copia dei file audio e dei relativi dati personali eventualmente trasferiti all'estero, nonché l'elenco dei paesi terzi/organizzazioni internazionali verso i quali i file audio e i relativi dati personali sono stati trasferiti, potranno essere richiesti al Titolare all'indirizzo email privacy@pec.mooney.it.

8. Tempi di conservazione

Le registrazioni delle telefonate effettuate per le finalità di cui sopra sono conservate per 6 mesi dall'acquisizione. 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. Decorso tali termini, il Titolare provvederà alla cancellazione automatica delle registrazioni, ovvero alla loro trasformazione in forma anonima in maniera irreversibile.

9. Diritti dell'Interessato

Ai sensi degli articoli da 15 a 22, il Regolamento conferisce agli Interessati la possibilità di esercitare specifici diritti. In particolare, l'Interessato può ottenere: a) la conferma dell'esistenza di trattamenti di dati che lo riguardano e, in tal caso, l'accesso a tali dati;

b) la rettifica dei dati inesatti e l'integrazione dei dati incompleti; c) la cancellazione dei dati che lo riguardano, nei casi in cui ciò sia consentito dal Regolamento; d) la limitazione del trattamento, nelle ipotesi previste dal Regolamento; e) la comunicazione, ai destinatari cui siano stati trasmessi i dati, delle richieste di rettifica/cancellazione dei dati e di limitazione del trattamento pervenute dall'Interessato, salvo che ciò si riveli impossibile o implichi uno sforzo sproporzionato; f) la ricezione, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, dei dati forniti al Titolare, nonché la trasmissione degli stessi a un altro titolare del trattamento, e ciò in qualsiasi momento, anche alla cessazione dei rapporti eventualmente intrattenuti col Titolare (c.d. portabilità dei dati). L'Interessato ha altresì il diritto di opporsi in qualsiasi momento, per motivi legittimi, al trattamento dei Dati che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta, nonché al trattamento di dati a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale e profilazione, nella misura in cui sia connessa al marketing diretto; questo anche in relazione



alle sole comunicazioni effettuate attraverso le c.d. modalità automatizzate, ferma restando la possibilità per l'Interessato di manifestare l'eventuale volontà di ricevere le comunicazioni effettuate per le suddette finalità esclusivamente attraverso modalità tradizionali di contatto. In tali casi, il Titolare è tenuto ad astenersi da ogni ulteriore trattamento, fatte salve le ipotesi consentite dal Regolamento. L'interessato ha inoltre 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, salvo che tale decisione: a) sia necessaria per la conclusione o l'esecuzione di un contratto tra l'Interessato e il Titolare; b) sia autorizzata dal diritto dell'Unione o dello Stato membro cui è soggetto il Titolare; c) si basi sul consenso esplicito dell'Interessato. Nelle ipotesi di cui alle predette lettere a) e c), l'Interessato ha il diritto di ottenere l'intervento umano da parte del Titolare, di esprimere la propria opinione e di contestare la decisione. Le richieste possono essere presentate all'indirizzo privacy@pec.mooney.it indicando in oggetto "Privacy – esercizio dei diritti Privacy". L'Interessato ha, inoltre, il diritto di proporre reclamo al Garante Privacy, come previsto dall'art. 77 del Regolamento, nonché di adire le opportune sedi giudiziarie ai sensi degli artt. 78 e 79 del Regolamento.

10. Natura ed obbligatorietà del conferimento

La gestione della telefonata inbound o outbound da parte del call center comporta obbligatoriamente l'ascolto e la registrazione della conversazione. In particolare, il trattamento di cui alle predette finalità risulta autorizzato dall'Interessato per fatti concludenti. L'eventuale rifiuto da parte dell'Interessato comporta l'impossibilità per il Titolare di dare seguito alla telefonata con l'Interessato.

11. Consenso

Ai sensi dell'art. 6, lett. b) e c) del Regolamento, il consenso non è richiesto quando il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto di cui l'Interessato è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso, per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il Titolare del trattamento o per il perseguimento del legittimo interesse del Titolare del trattamento o di terzi, come previsto per le finalità di cui al paragrafo 4. Per contro, il consenso è specificamente richiesto laddove il conferimento dei dati personali non sia necessario agli adempimenti di cui sopra.