

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

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito, il “**Regolamento**”) e dell’art. 131 comma 3 del decreto legislativo 30 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 Prepagata, Carte co-branded, Conto di Pagamento 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 Privata Nino Bonnet 6/A;
- per i servizi commerciali (es. ricariche telefoniche, EasyCassa, Telepedaggio MooneyGo, 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.

2. 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.

3. 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.

In caso di chiamate outbound per attività di teleselling, i dati personali possono, altresì, essere estratti da elenchi telefonici pubblici e/o forniti da soggetti che offrono servizi di informazione commerciale conformemente alla disciplina in materia di protezione dei dati personali e alla specifica informativa privacy all’uopo fornita

4. 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.

5. 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.

6. Comunicazione e diffusione

Per il perseguimento delle finalità descritte al paragrafo 4, i Dati Personali possono essere comunicati a soggetti operanti in qualità di Titolari (ai sensi dell’art. 4 comma 7 del GDPR) oppure trattati, per conto del Titolare, da soggetti designati come Responsabili del trattamento tramite accordo ex art. 28 del GDPR, a cui sono impartite adeguate istruzioni operative, quali:

- a) Pubbliche Autorità, incluse quelle addette alla vigilanza sull’attività di Mooney (es. autorità giudiziaria, Banca d’Italia, autorità di pubblica sicurezza, Ufficio Indagini Finanziarie, Autorità indipendenti ecc.);
- b) soggetti che svolgono adempimenti di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere dal Titolare;
- c) studi professionali o società nell’ambito di rapporti di assistenza e consulenza (es. studi legali);
- d) soggetti che gestiscono il sistema informativo di Mooney;



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 | Capitale sociale: Euro 87.833.331,00 i.v. - REA di Milano: 2572927
Iscritta al Registro AEE in ottemperanza all’art. 4 lettera g del D.Lgs 49/2014 con numero di iscrizione IT22040000013807
Codice fiscale, P.IVA e n.ro iscrizione nel Registro delle Imprese di Milano, Monza-Brianza, Lodi - Sezione ordinaria: 06529501006
Sede legale: Via Privata Nino Bonnet 6/A - 20154 - Milano - T. 02.91673001 - PEC: mooney@pec.mooney.it
Dati per la fatturazione: Partita IVA del Gruppo IVA Mooney: 12564030968 | Codice destinatario per la fatturazione elettronica: A4707H7

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

e) soggetti che gestiscono la barra telefonica.

I Dati Personali potranno inoltre essere trattati, in relazione allo svolgimento delle mansioni assegnate, dal personale del Titolare autorizzato allo specifico trattamento. 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.

8. Tempi di conservazione

Le registrazioni delle telefonate effettuate per le finalità di cui sopra sono conservate per 3 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 e, in ogni caso, non oltre i 10 anni dall'acquisizione. 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

Gli Interessati possono esercitare nei confronti del Titolare i diritti riconosciuti dagli artt. 15-22 del GDPR e in particolare:

- i. chiedere l'accesso ai dati che li riguardano e alle informazioni di cui all'art. 15 (finalità del trattamento, categorie di dati personali, etc.);
- ii. chiedere la cancellazione nelle ipotesi previste dall'art. 17 se il Titolare non ha più diritto di trattarli;
- iii. ottenere la rettifica dei dati inesatti o l'integrazione dei dati incompleti;
- iv. ottenere la limitazione del trattamento (cioè la temporanea sottoposizione dei dati alla sola operazione di conservazione), nei casi previsti dall'art. 18 del GDPR;
- v. opporsi al trattamento in ogni momento, in maniera agevole e gratuita, per motivi connessi alla situazione particolare, al trattamento dei dati effettuato sulla base del legittimo interesse del Titolare;
- vi. ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati, nonché, se tecnicamente fattibile, di trasmetterli ad altro titolare senza impedimenti, nel caso in cui il trattamento sia basato sul consenso o sul contratto e sia effettuato con strumenti automatizzati ha il diritto;
- vii. opporsi alla ricezione delle specifiche comunicazioni commerciali anche cliccando sull'apposito link di unsubscribe in calce ad ogni mail;
- viii. revocare il consenso in qualsiasi momento;
- ix. disattivare in qualsiasi momento la geolocalizzazione, anche temporaneamente, mediante le impostazioni del dispositivo usato.

Gli Interessati hanno inoltre il diritto di non essere sottoposti a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che produca effetti giuridici 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), gli Interessati hanno il diritto di ottenere l'intervento umano da parte del Titolare, di esprimere la propria opinione e di contestare la decisione.

Per esercitare tali diritti possono rivolgersi in qualsiasi momento alla Società, inviando la richiesta tramite e-mail al seguente indirizzo privacy@pec.mooney.it indicando in oggetto "Privacy – esercizio dei diritti Privacy".

Gli Interessati hanno, inoltre, il diritto di proporre reclamo al Garante Privacy (tramite posta ordinaria all'indirizzo Piazza Venezia n. 11 - 00187 Roma, posta elettronica protocollo@gdpd.it o posta certificata all'indirizzo protocollo@pec.gdpd.it) o comunque all'autorità di controllo competente nello Stato membro in cui risiedono abitualmente o lavorano o dello Stato in cui si è verificata la presunta violazione, come previsto dall'art. 77 del GDPR, nonché di adire le opportune sedi giudiziarie ai sensi degli artt. 78 e 79 del GDPR.

10. Natura ed obbligatorietà del conferimento

La gestione della telefonata inbound o outbound da parte del call center comporta 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.