

Informativa “Contact Center” per il trattamento dei dati personali

Qualora Lei sia già cliente della Banca, questa informativa integra quella che Le abbiamo fornito in precedenza, quando Lei ha sottoscritto il contratto “Rapporto Banca - Cliente”; la può in ogni momento consultare nella apposita sezione “Privacy” del Suo Direct Banking o sul nostro sito <https://www.volksbank.it/it/privacy/informativa-per-i-clienti>.



Banca Popolare dell’Alto Adige S.p.A., con sede legale in Bolzano, Via del Macello 55, in qualità di titolare del trattamento dei dati (in seguito “**Banca**”), ai sensi del Regolamento UE 679/2016 (“**GDPR**”) e della normativa, anche nazionale, in tema di protezione dei dati personali per tempo applicabile (“**Normativa Privacy**”), Le fornisce alcune informazioni riguardanti il trattamento dei dati personali (in seguito “**Dati**”) nell’ambito del servizio di Contact Center (in seguito “**Servizio**”) che rappresenta il canale principale di comunicazione a distanza della Banca per dare assistenza a clienti e a non clienti.



1. Conferimento dei Dati

Nell’erogare il Servizio la Banca raccoglie ed elabora informazioni e Dati dell’interlocutore e potenzialmente anche Dati di terzi interessati conferiti volontariamente dall’interlocutore durante l’erogazione del Servizio. Il conferimento dei Dati per la finalità del Servizio (Art. 3., punto 1) è obbligatorio in quanto necessario e indispensabile per permettere alla Banca di prendere in carico e tracciare la Sua richiesta, poterla evadere e registrarne l’esito finale. Il conferimento dei Dati è libero ma qualora Lei decidesse di non fornirci tali Dati non potrà usufruire del Servizio.



2. Oggetto del trattamento

La Banca nell’erogazione del Servizio tratta i seguenti Dati Personali:

- anagrafici e di contatto che includono, a titolo esemplificativo, nome e cognome, data di nascita, codice fiscale, professione, età, recapito telefonico e indirizzo di posta elettronica, immagine (ad es. ai fini identificativi per la gestione delle credenziali di accesso);
- finanziari ovvero informazioni riferite a posizioni di cui Lei è intestatario, cointestatario e autorizzato o riferite ad operazioni da Lei eseguite o delle quali Lei è in attesa;
- altri dati necessari a gestire la Sua segnalazione nonché la Sua richiesta di assistenza ovvero Dati o informazioni strettamente inerenti alla Sua esigenza; qualora Lei fornisca volontariamente dati personali, finanziari o di altra natura riferiti a persone terze, la Banca tratterà tali dati ai soli fini dell’erogazione del Servizio.

Il Servizio non prevede il trattamento di dati personali particolari ovvero Dati dai quali si possano desumere l’appartenenza ad associazioni sindacali o informazioni sul Suo stato di salute, sulla religione o sull’appartenenza a gruppi linguistici (Art. 9 del GDPR) e dati relativi a condanne penali e reati (Art. 10 del GDPR).

Qualora tali Dati risultino indispensabili per l’erogazione del Servizio, in virtù della loro natura “particolare”, potranno essere oggetto di trattamento unicamente previo Suo esplicito consenso e verranno trattati dalla Banca ai soli fini dell’esecuzione del Servizio.



3. Finalità e base giuridica del trattamento



I Suoi Dati possono essere trattati per le seguenti finalità e basi giuridiche.

Senza il Suo consenso, per **Finalità di Servizio**, quali:

1) **l'erogazione del Servizio**, in particolare per:

- riscontrare Sue specifiche richieste di assistenza sui canali digitali, a titolo esemplificativo non esaustivo rendere ottimali le prestazioni dell'App, permetterLe di fare il download e upload, di registrarsi o gestire le Sue credenziali di accesso, di utilizzare e aggiornare la App per poter usufruire al meglio di tutti i relativi servizi;
- permettere ai clienti titolari di un rapporto di modificare telefonicamente aspetti contrattuali e/o esercitare a distanza (cc.dd. "vocal orders" o anche "verbal orders") quanto previsto dal contratto come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, lo sblocco o l'aumento dei limiti della carta e la richiesta di operazione dispositive tra cui anche compravendita titoli;
- fornire ai non clienti riscontro alle richieste di contatto e informazioni generali di natura precontrattuale sui prodotti e servizi della Banca;
- approfondire attraverso un contatto diretto servizi e prodotti della Banca analoghi a quelli per i quali Lei ci ha comunicato di essere interessato.

2.) **l'adempimento da parte del Titolare di obblighi di legge** imposti dalle normative di settore, nazionali ed europee, quali leggi, regolamenti, provvedimenti delle autorità competenti tempo per tempo applicabili al rapporto in essere.

3.) **il perseguimento di un legittimo interesse del Titolare**, in particolare per:

- l'esercizio dei diritti della Banca in sede giudiziaria e la gestione degli eventuali contenziosi;
- prevenire e/o reprimere frodi e/o attività illecite;
- analisi statistiche, su base aggregata e anonima, volte al miglioramento dei servizi, dell'assistenza tecnica, dell'attività di customer care e contact center, dei servizi offerti e dell'esperienza nella fase di esecuzione del contatto richiesto;
- creazione di una base dati interrogabile al fine di identificare casistiche di assistenza similari e poter valutare miglioramenti dei sistemi;
- l'invio di comunicazioni commerciali al recapito fornito dai clienti, relative a servizi e prodotti della Banca analoghi a quelli di cui si sta usufruendo;
- l'ascolto di una percentuale di chiamate registrate al fine di
 - verificare nell'ambito di procedure interne la resa del servizio di assistenza e gestione delle richieste dell'utenza anche a scopi statistici;
 - svolgere ulteriori verifiche sulla qualità del Servizio reso e migliorare l'assistenza all'utenza mediante le valutazioni degli esiti dei citati controlli di qualità.

Solo nel rispetto dei consensi che Lei in precedenza ci ha prestato e che può in ogni momento modificare direttamente nel Suo Direct Banking o presso la Sua filiale di riferimento, per **Finalità di Marketing**, in particolare per:

- l'invio di informazioni commerciali aventi ad oggetto la promozione di eventi e la vendita di prodotti e servizi della Banca o di società terze attraverso contatto telefonico, posta elettronica, SMS o posta ordinaria;
- l'invio di comunicazioni di invito ad eventi e concorsi a premio;
- la rilevazione del grado di soddisfazione sulla qualità dei servizi erogati dalla Banca mediante sondaggi, questionari, indagini di mercato, interviste personali o telefoniche, questionari, survey e campagne dedicate, svolte direttamente dalla Banca oppure da società terze specializzate incaricate.

4. Modalità del trattamento dei Dati

Tutti gli operatori del Contact Center lavorano in Italia e sono dipendenti della Banca.

Il trattamento dei suoi Dati è effettuato con modalità elettroniche, per mezzo delle operazioni di raccolta, registrazione, aggiornamento, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione,

modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, cancellazione e distruzione dei Dati.

La Banca tratta i Suoi dati personali in applicativi di terze parti dedicati

- alla registrazione delle segnalazioni, delle richieste di assistenza, di informazione finanziaria e di operazioni dispositive attraverso i canali scelti dal richiedente ovvero mediante telefonata (con relativa registrazione della conversazione) o attraverso la posta elettronica (con relativa conservazione della Mail);
- all'inserimento da parte dell'operatore in un apposito applicativo di "ticketing" dell'assistenza prestata dalla segnalazione alla risoluzione.

Tutte le telefonate vengono registrate e ne viene data chiara informazione all'interlocutore.

I Dati raccolti e conservati nel sistema di "ticketing", ovvero la tracciatura dell'assistenza prestata, possono essere sottoposti ai soli fini interni a trattamento elettronico automatizzato anche mediante l'utilizzo di intelligenza artificiale.

I Suoi Dati sono trattati e conservati in Paesi facenti parte dello Spazio Economico Europeo o in Paesi che garantiscono la conformità e l'adeguatezza al GDPR.



5. **Accesso ai Dati**

Nell'ambito del Servizio e per le finalità di cui all'art. 3 i Suoi Dati possono essere resi accessibili

- ai dipendenti e/o collaboratori della Banca, nella loro qualità di persone autorizzate al trattamento dei dati personali sotto l'autorità diretta del Titolare;
- a società collegate o controllate e società terze o altri soggetti che svolgono attività in outsourcing per conto della Banca, tutti nominati responsabili esterni del trattamento, e che forniscono ad esempio lo strumento per la registrazione telefonica e l'applicativo di "ticketing" (tracciatura a sistema dell'assistenza richiesta ed erogata).

L'accesso (a titolo esemplificativo "ascolto e analisi") alle registrazioni telefoniche è controllato e consentito ad un limitato numero di persone autorizzate previa credenziali di autenticazione.

L'accesso (a titolo esemplificativo "consultazione e analisi") ai singoli "ticket" è controllato e consentito ad un limitato numero di persone autorizzate attraverso mirati profili di sicurezza.



6. **Comunicazione dei Dati**

I Suoi Dati possono essere comunicati, anche senza Suo consenso, a organi di controllo, forze dell'ordine o magistratura, enti ministeriali e Autorità competenti, su loro espressa richiesta o per obbligo di legge, che li tratteranno in qualità di autonomi titolari del trattamento per finalità istituzionali e/o in forza di legge nel corso di indagini e controlli.

I Suoi dati possono essere inoltre comunicati, con il Suo consenso, a soggetti terzi che li tratteranno in qualità di autonomi titolari del trattamento per lo svolgimento delle seguenti finalità:

- società terze che effettuano rilevazioni circa la qualità dei servizi offerti dalla Banca e il gradimento da parte dei clienti, anche potenziali, di detti servizi ed eventuali preferenze future;
- società terze che effettuano ricerche di mercato, attività promozionali e di marketing e vendita di servizi e prodotti bancari per conto della Banca o per conto proprio.



7. **Trasferimento dei Dati**

I dati personali potranno essere trasferiti anche in paesi non appartenenti allo Spazio Economico Europeo qualora riconosciuti dalla Commissione Europea con livello adeguato di protezione oppure

qualora venga garantito contrattualmente un analogo livello di protezione dei Dati (es. tramite la sottoscrizione delle clausole contrattuali standard previste dalla Commissione Europea).

8. **Tempi di conservazione dei Dati**

Trattiamo i Suoi Dati per il tempo necessario ad adempiere alle Finalità di cui all'art. 3 ovvero per il periodo necessario al perseguimento dello scopo per il quale sono stati conferiti.

I dati saranno conservati per tempistiche differenti a seconda della tipologia di assistenza prestata

- le registrazioni telefoniche di disposizioni impartite dall'interlocutore ed eseguite dal Contact center e tutti i dati ricevuti aventi natura e valore contrattuale saranno conservati per un massimo di 20 anni;
- le registrazioni di telefonate a scopo commerciale o informativo vengono conservate per 2 anni;
- i dati oggetto di conversazioni via chat pubblica (senza riconoscimento dell'interlocutore) saranno conservati per 1 mese;
- i dati oggetto di conversazioni via chat privata (con riconoscimento dell'interlocutore) saranno conservati per 1 anno;
- i "ticket", ovvero la tracciatura del contatto e dell'assistenza erogata, vengono conservati per 2 anni.

Decorsi i termini, salvo diverso obbligo di legge, interruzione della prescrizione o per finalità difensive proprie o di terzi, i dati conservati verranno cancellati o saranno anonimizzati.

9. **Titolare e Responsabile della Protezione dei Dati (DPO)**



Titolare del trattamento è Banca Popolare dell'Alto Adige Spa, con sede in Bolzano (BZ), Via del Macello 55, Codice Fiscale e Partita Iva: 00129730214

- telefono 0471 996111
- e-mail: segreteria@pec.volksbank.it



Responsabile dei rapporti con il Garante per la protezione dei dati personali e con la clientela in relazione all'esercizio dei diritti dell'interessato è:

- il Responsabile della protezione dei dati di Banca Popolare dell'Alto Adige SpA - Data Protection Officer (DPO) - reperibile presso gli uffici della Banca in via del Macello 55 in 39100 Bolzano e al seguente recapito:
 - e-mail: dpo@volksbank.it

Rimangono valide le informazioni che Le abbiamo in precedenza fornito e sempre disponibili nel sito pubblico della Banca nella sezione Privacy (<https://www.volksbank.it/it/privacy>) in particolare in riferimento ai diritti dell'interessato e alla modalità di esercizio come previsto dalla normativa (<https://www.volksbank.it/it/privacy/esercizio-dei-diritti-dell-interessato>).