

Informativa in materia di trattamento dei dati personali da parte del servizio Clienti

L'informativa è fornita ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito "GDPR" o anche "Normativa privacy") relativamente al trattamento dei dati personali dei clienti che contattano il Servizio Clienti.

1. Origine e tipologia dei dati trattati

I sistemi e le procedure preposti al funzionamento del Servizio Clienti acquisiscono alcuni dati riferiti alle chiamate dei clienti. In questa categoria rientrano il numero del chiamante (se non occultato), i dati di navigazione nell'alberatura dell'IVR (le azioni/digitazioni che il cliente compie per accedere ai vari servizi), la durata della chiamata e - solo nei casi espressamente previsti, con avviso all'interessato - la registrazione audio della chiamata.

2. Modalità, finalità del trattamento e base giuridica

I dati vengono trattati per fornire assistenza alla clientela nell'ambito dei servizi offerti dal Titolare del trattamento, in esecuzione del contratto.

Sulla base del legittimo interesse del Titolare, i dati sono, inoltre, trattati per ricavare informazioni statistiche anonime sull'utilizzo del servizio, per monitorarne il corretto funzionamento.

Le telefonate potranno essere, altresì, registrate per gestire richieste critiche della clientela nell'ambito dei servizi offerti dal Titolare del trattamento (ad esempio il blocco delle carte di pagamento), per finalità di miglioramento del servizio e per la gestione di eventuali reclami avanzati dalla clientela. Anche in questo caso, la base giuridica del trattamento è l'interesse legittimo.

La registrazione delle telefonate avviene a mezzo di un sistema automatizzato che può registrare le chiamate in entrata e in uscita. Le registrazioni sono conservate per un tempo massimo di 2 anni dalla data di registrazione, con accesso riservato ed in nessun modo disponibile a chiunque non espressamente autorizzato; potranno essere ascoltate, dietro specifica richiesta.

3. Diritti degli interessati

Gli utenti, cui si riferiscono i dati personali eventualmente raccolti, hanno il diritto in qualunque momento di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei medesimi dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione, l'aggiornamento, oppure la rettificazione, la cancellazione, la portabilità, l'opposizione e la limitazione del trattamento ai sensi degli artt. 15 e ss., del GDPR. Possono, infine, proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali.

I suddetti diritti possono essere esercitati inviando una comunicazione scritta a Nexi Payments S.p.A., Servizio Clienti, Corso Sempione 55, 20149 Milano oppure inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica: DPO@nexigroup.com.

4. Soggetti che possono venire a conoscenza dei dati

Per il perseguimento delle finalità descritte nel precedente Paragrafo 2, i dati personali raccolti saranno trattati oltre che dal singolo Operatore telefonico addetto alla gestione del contatto anche da altri soggetti, autorizzati al trattamento, che possono essere designati Responsabili o autorizzati del trattamento.

La registrazione delle telefonate potrà infine essere comunicata, dietro specifica richiesta, all'Autorità Giudiziaria competente.

5. Trasferimento dati all'estero

I dati raccolti durante la chiamata non sono oggetto di trasferimento all'estero; nel caso in cui sorgesse tale esigenza sarà onere del Titolare del trattamento adottare tutte le misure necessarie affinché tale trattamento sia conforme alla normativa privacy vigente (cfr. Capo V del Regolamento UE 679/2016).

6. Titolare del trattamento e Data Protection Officer

Titolare del trattamento è Nexi Payments S.p.A., con sede legale in Milano, Corso Sempione 55. Il Responsabile della protezione dei dati (Data Protection Officer) a cui rivolgersi per ogni richiesta in merito al trattamento dei propri dati personali è il Responsabile del Servizio Compliance & AML, contattabile scrivendo al seguente indirizzo di posta elettronica: DPO@nexigroup.com, oppure inviando una richiesta scritta a Nexi Payments S.p.A., ufficio del Data Protection Officer, Corso Sempione 55, 20149 Milano.