

## INFORMATIVA RELATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI SERVIZIO CLIENTI

La società **Nexi Payments S.p.A,** in qualità di titolare del trattamento dei dati personali (di seguito, "**Nexi**" oppure il "**Titolare**"), La informa, ai sensi dell'art. 13 del Reg. (UE) n. 2016/679 (nel seguito, "**GDPR**"), che i Suoi dati personali saranno trattati con le modalità e per le finalità nel seguito indicate.

•	TITOLARE DEL TRATTAMENTO	Nexi Payments S.p.A. sede legale: Corso Sempione, 55, 20149 - Milano
Ť	RESPONSABILE PER LA PROTEZIONE DATI (DPO)	DPO c/o Nexi Payments S.p.A. indirizzo e-mail: dpo@nexigroup.com



# **DATI PERSONALI TRATTATI**

I sistemi e le procedure preposti al funzionamento del Servizio Clienti acquisiscono alcuni dati riferiti alle chiamate dei clienti.

In questa categoria rientrano:

- √ i dati identificativi e di contatto (il numero di telefono del chiamante, indirizzo mail)
- ✓ i dati di navigazione nell'alberatura dell'IVR (le azioni/digitazioni che il cliente compie per accedere ai vari servizi)
- ✓ dati multimediali (tra cui anche la registrazione audio della chiamata).

## **CATEGORIE DI SOGGETTI INTERESSATI**

I dati personali trattati si riferiscono a:

✓ Clienti di Nexi che contattano telefonicamente il Servizio Clienti

<b>Ø</b>	FINALITÀ DEL TRATTAMENTO	×-	BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO	<b>(</b>	PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI
I dati personali acquisiti vengono trattati per fornire assistenza alla clientela nell'ambito dei servizi offerti da Nexi, in esecuzione del contratto.		Obbligo contrattuale (art. 6, par. 1, lett. b) del GDPR)		I dati identificativi e di contatto sono conservati per 10 anni dalla data di cessazione del rapporto contrattuale.	



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 da Nexi (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. Legittimo interesse del Titolare (articolo 6, paragrafo 1, lettera f), del GDPR)

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.



#### SOGGETTI AUTORIZZATI AL TRATTAMENTO

I dati potranno essere trattati oltre dal singolo operatore telefonico addetto alla gestione del contatto anche da altri soggetti, che sono stati espressamente autorizzati al trattamento e che hanno ricevuto adeguate istruzioni operative ai sensi degli artt. 29 del GDPR e 2-quaterdecies del D.Lgs. 196/2003, come modificato e adeguato al GDPR dal D.Lgs. 101/2018.



## **DESTINATARI DEI DATI**

I dati potranno essere trattati, per conto di Nexi, da soggetti nominati come responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR, fra cui, a titolo esemplificativo, società di Call Center, società che forniscono un supporto tecnico nell'erogazione del Servizio

La registrazione delle telefonate potrà essere comunicata, dietro specifica richiesta, all'Autorità Giudiziaria competente oppure ad organi di vigilanza e controllo, legittimati a richiedere i dati. Tali soggetti operano in qualità di Titolari del trattamento.



# TRASFERIMENTO DEI DATI PERSONALI IN PAESI NON APPARTENENTI ALL'UNIONE EUROPEA

Non sono previsti da parte di Nexi trasferimenti di dati all'esterno dell'Unione Europea.

Nel caso in cui si rendesse necessario trasferire i dati verso paesi terzi o organizzazioni internazionali, sarà onere di Nexi adottare le misure richieste affinché venga assicurato il livello di protezione delle persone fisiche garantito dalla normativa privacy vigente (cfr. Capo V – Regolamento UE 679/2016).



## DIRITTI DELL'INTERESSATO – RECLAMO ALL'AUTORITÀ DI CONTROLLO

Contattando in qualsiasi momento il DPO all'indirizzo dpo@nexigroup.com, gli interessati possono esercitare i propri diritti, ove applicabili, ai sensi degli artt. 15 e ss. del GDPR:



- ✓ accedere ai propri dati personali;
- ✓ ottenere senza ritardo la rettifica dei propri dati personali eventualmente inesatti;
- ✓ ottenere, nei casi previsti, la cancellazione dei propri dati;
- ✓ opporsi al trattamento;
- √ ottenere la limitazione del trattamento;
- ✓ richiedere la portabilità dei dati forniti.

Gli interessati hanno il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

Ultimo aggiornamento novembre 2024