

Milano, 30 novembre 2023

INFORMATIVA PRIVACY RELATIVA ALL'ASCOLTO E ALLA REGISTRAZIONE DELLE TELEFONATE DEL CUSTOMER CARE

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito, il "**Regolamento**") e dell'art. 131 comma 3 del decreto legislativo n. 196 del 20 giugno 2003, informiamo i Clienti, i potenziali Clienti e in generale i soggetti terzi che entrano in contatto con il nostro Customer Care (di seguito gli "**Interessati**") che, nell'ambito delle attività di Customer Care inbound e outbound, sono utilizzati dispositivi che consentono la registrazione delle telefonate in entrata e in uscita, nonché l'ascolto in diretta delle conversazioni tra l'**Interessato** 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 Customer Care o per cui il Customer Care effettua la chiamata, in particolare:

- per i servizi di pagamento, il **Titolare** è A-Tono Payment Institute S.p.A., iscritta al n. 36064.4 dell'Albo degli Istituti di Pagamento tenuto dalla Banca d'Italia, con sede legale in Milano (MI), Corso Buenos Aires 77 - 20124, Numero REA Milano n. 2076312, codice fiscale e partita IVA 09217250969, con Socio Unico, Direzione e coordinamento di A-Tono S.r.l.;
- per i servizi commerciali, il **Titolare** è A-Tono S.r.l., con sede legale in Milano (MI), Corso Buenos Aires 77 - 20124, Numero REA Milano n. 1613136, Codice Fiscale e Partita IVA 13075050156.

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 **Interessati** 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 Customer Care. 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

A-Tono Payment Institute S.p.A.

con Socio Unico, Direzione e coordinamento di A-Tono S.r.l.

Sede Legale: Corso Buenos Aires 77 | 20124 Milano (MI)
Capitale sociale € 4.110.668 i.v. P.IVA e C.F: 09217250969
Iscrizione Albo degli Istituti di Pagamento di Banca d'Italia n. 36064.4

Tel: (+39) 02 32069100
Fax: (+39) 02 32069101

Sito: drop-pay.com
Email: info@a-ono.com
Pec: atonopaymentinstitute@legalmail.it

A-Tono S.r.l.

Sede Legale: Corso Buenos Aires 77 | 20124 Milano (MI)
Capitale sociale € 4.260.699 i.v. P.IVA e C.F: 13075050156

Tel: (+39) 02 32069100
Fax: (+39) 02 32069101

Sito: a-ono.com
Email: info@a-ono.com
Pec: atono@legalmail.it

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 3, 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;
- b) soggetti che svolgono attività di assistenza all'**Interessato**;
- 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 a tale scopo 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@a-ono.com. 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.

6. 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 e-mail privacy@a-ono.com.

7. Tempi di conservazione

Le registrazioni delle telefonate effettuate per le finalità di cui sopra sono conservate per massimo 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

A-Tono Payment Institute S.p.A.

con Socio Unico, Direzione e coordinamento di A-Tono S.r.l.

Sede Legale: Corso Buenos Aires 77 | 20124 Milano (MI)
Capitale sociale € 4.110.668 i.v. P.IVA e C.F: 09217250969
Iscrizione Albo degli Istituti di Pagamento di Banca d'Italia n. 36064.4

Tel: (+39) 02 32069100
Fax: (+39) 02 32069101

Sito: drop-pay.com
Email: info@a-ono.com
Pec: atonopaymentinstitute@legalmail.it

A-Tono S.r.l.

Sede Legale: Corso Buenos Aires 77 | 20124 Milano (MI)
Capitale sociale € 4.260.699 i.v. P.IVA e C.F: 130755050156

Tel: (+39) 02 32069100
Fax: (+39) 02 32069101

Sito: a-ono.com
Email: info@a-ono.com
Pec: atono@legalmail.it

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. Decorsi tali termini, il **Titolare** provvederà alla cancellazione automatica delle registrazioni.

8. 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@a-tono.com. 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**.

9. Natura ed obbligatorietà del conferimento

La gestione della telefonata inbound o outboud da parte del Customer Care 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**.

A-Tono Payment Institute S.p.A.

con Socio Unico, Direzione e coordinamento di A-Tono S.r.l.

Sede Legale: Corso Buenos Aires 77 | 20124 Milano (MI)
Capitale sociale € 4.110.668 i.v. P.IVA e C.F: 09217250969
Iscrizione Albo degli Istituti di Pagamento di Banca d'Italia n. 36064.4

Tel: (+39) 02 32069100
Fax: (+39) 02 32069101

Sito: drop-pay.com
Email: info@a-tono.com
Pec: atonopaymentinstitute@legalmail.it

A-Tono S.r.l.

Sede Legale: Corso Buenos Aires 77 | 20124 Milano (MI)
Capitale sociale € 4.260.699 i.v. P.IVA e C.F: 130755050156

Tel: (+39) 02 32069100
Fax: (+39) 02 32069101

Sito: a-tono.com
Email: info@a-tono.com
Pec: atono@legalmail.it

10. 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.

A-Tono Payment Institute S.p.A.

con Socio Unico, Direzione e coordinamento di A-Tono S.r.l.

Sede Legale: Corso Buenos Aires 77 | 20124 Milano (MI)
Capitale sociale € 4.110.668 i.v. P.IVA e C.F: 09217250969
Iscrizione Albo degli Istituti di Pagamento di Banca d'Italia n. 36064.4

Tel: (+39) 02 32069100
Fax: (+39) 02 32069101

Sito: drop-pay.com
Email: info@a-tono.com
Pec: atonopaymentinstitute@legalmail.it

A-Tono S.r.l.

Sede Legale: Corso Buenos Aires 77 | 20124 Milano (MI)
Capitale sociale € 4.260.699 i.v. P.IVA e C.F: 130755050156

Tel: (+39) 02 32069100
Fax: (+39) 02 32069101

Sito: a-tono.com
Email: info@a-tono.com
Pec: atono@legalmail.it