



Data 01.07.2021

G\_A300500CC

## INFORMATIVA PRIVACY SERVIZI DI ASSISTENZA TELEFONICA

**1. Chi è il titolare del trattamento?** Agos Ducato S.p.A., con sede in Milano, Viale Fulvio Testi 280 ("AD") agisce in qualità di titolare del trattamento dei dati personali dell'utente di cui al successivo paragrafo 2 (di seguito definito l'"Interessato") e può essere contattato all'indirizzo email [datipersonali@agosducato.it](mailto:datipersonali@agosducato.it) e al servizio clienti ai recapiti disponibili sul sito [www.agos.it](http://www.agos.it).

**2. Quali dati sono trattati?** AD tratta i dati personali forniti dall'Interessato nell'ambito della fruizione del servizio di assistenza clienti (di seguito il "Servizio"), ivi compresa la voce ed il contenuto della conversazione, in caso di contatto telefonico registrato, effettuato ai sensi di quanto previsto dal successivo paragrafo 3, di cui l'interessato sarà previamente informato (congiuntamente definiti i "Dati").

**3. Per quali finalità sono trattati i Dati?** Il trattamento dei Dati sarà eseguito da AD in qualità di titolare del trattamento per le seguenti finalità: (a) offerta del Servizio agli Interessati, anche con riferimento alla stipula e all'esecuzione di contratti con AD e alle attività agli stessi collegate, nel qual caso il trattamento dei Dati verrà regolato anche dall'informativa sul trattamento dei dati personali messa a disposizione di volta in volta in collegamento con il relativo contratto e (b) tutela dei propri diritti nell'ambito di eventuali contenziosi sorti, sia in sede giudiziale che stragiudiziale, (congiuntamente definite la "**Finalità Necessaria al Servizio**"), (c) per (i) per l'invio, nei confronti degli Interessati che stipulino o abbiano stipulato un contratto con AD - con rilascio del consenso al trattamento dei loro Dati per le Finalità di Marketing di cui alla successiva lettera (d), punto (i), relative alla promozione di prodotti e servizi offerti da AD e nell'ambito di iniziative di display advertising - di comunicazioni di marketing sui prodotti e servizi offerti da AD tramite posta cartacea, email, SMS, instant message, banner e chat, con frequenza non superiore ad una comunicazione ogni 3 mesi, agli Interessati selezionati sulla base di categorie non invasive di appartenenza quali, tra gli altri, la mancanza di ritardati pagamenti o contestazioni, la fascia di età, l'occupazione, la fascia di reddito, la regione di residenza, la decorrenza del proprio compleanno in un determinato giorno, al verificarsi del lancio di un nuovo prodotto/servizio da parte di AD, la stipula di una nuova partnership tra AD e un terzo o in occasione di promozioni che potrebbero essere di loro interesse e (ii) per l'esecuzione di test, aggiornamenti, attività di sviluppo e manutenzione, ivi comprese attività volte all'ottimizzazione del funzionamento di sistemi di machine learning e intelligenza artificiale, e analisi in relazione a sistemi informatici, applicazioni, funzionalità collegate all'offerta di prodotti e servizi da parte di AD nei limiti in cui tali test e attività di sviluppo debbano necessariamente essere eseguiti tramite dati personali al fine di garantire la loro affidabilità, riguardino la quantità minima di dati necessari per assicurare la correttezza, questi dati siano trattati unicamente per il tempo necessario per l'attività di test o sviluppo e i risultati dei test e delle attività di sviluppo contenenti dati personali siano immediatamente cancellati o anonimizzati, a meno che non vi sia altra base legale per conservarli (congiuntamente definite le "**Finalità di Legittimo Interesse**") e (d) ferme restando le attività di marketing e di profilazione di cui alla precedente Finalità di Legittimo Interesse che non richiedono il previo consenso dell'Interessato, nel caso in cui l'Interessato stipuli o abbia stipulato un contratto con AD con il previo consenso dell'Interessato, (i) per la promozione di prodotti e servizi offerti da AD, anche tramite l'invio di materiale pubblicitario, comunicazioni commerciali, l'esecuzione di ricerche di mercato e attività di vendita diretta, sia tramite strumenti di comunicazione tradizionale quale la posta cartacea che tramite strumenti di comunicazione a distanza, quali email, chat, telefono, SMS, videochiamata, chiamata automatica, instant message, chatbot, sistemi intelligenti di comunicazione automatizzata interattiva, banner, sistemi di notifica e altri strumenti di comunicazione a distanza, (ii) per la promozione - anche tramite lo svolgimento delle attività di cui alla precedente lettera (d), punto (i) del presente paragrafo 3 - di prodotti e servizi offerti da terzi situati nell'Unione europea, a cui i dati saranno comunicati, appartenenti ai seguenti settori merceologici: attività manifatturiere, fornitura di energia elettrica, gas, vapore e aria condizionata, commercio all'ingrosso e al dettaglio, riparazione di autoveicoli e motocicli, trasporto e magazzinaggio, attività dei servizi di alloggio e di ristorazione, servizi di informazione e comunicazione, attività bancarie, finanziarie e assicurative, attività professionali, scientifiche e tecniche, noleggio, agenzie di viaggio, servizi di supporto alle imprese, attività artistiche, sportive, di intrattenimento e divertimento, attività di organizzazioni associative, riparazione di computer e di beni per uso personale e per la casa, servizi dei centri per il benessere fisico, servizi dei parrucchieri e di altri trattamenti estetici, e (iii) per la profilazione dell'Interessato al fine di rendere le attività promozionali sopra indicate meglio focalizzate sulle esigenze, le abitudini e gli interessi degli Interessati e lo svolgimento di attività preparatorie e/o funzionali alla corretta esecuzione di tali iniziative promozionali (congiuntamente definite le "**Finalità di Marketing**") e (e) con il previo consenso dell'Interessato, per lo svolgimento di attività volte all'ottimizzazione del funzionamento del Servizio, quali (i) monitoraggio sulla corretta erogazione del Servizio, anche tramite indagini di quality control

### Agos Ducato S.p.A.

Viale Fulvio Testi, 280 - 20126 Milano - [www.agoscorporate.it](http://www.agoscorporate.it) - Capitale Sociale Euro 638.655.160,00 I.V. Registro delle Imprese di Milano n. di C.F./P.IVA 08570720154 - Società autorizzata all'esercizio dell'attività finanziaria ai sensi dell'art. 106 del Dlgs. 385/93 - N. di iscr. all'elenco 19309 - Iscritta all'albo degli istituti di pagamento di cui all'art. 114-septies del T.U.B. - Intermediario assicurativo iscritto al Registro degli Intermediari Assicurativi Sezione D. n° di iscr. D000200619 - [info@pec.agosducato.it](mailto:info@pec.agosducato.it)

atte a rilevare il grado di soddisfazione della clientela, (ii) definizione di contenuti formativi nei confronti degli operatori che entrano in contatto con la clientela, (iii) esecuzione di test, aggiornamenti e attività di sviluppo del Servizio, anche tramite l'analisi del contenuto delle conversazioni (di seguito la "**Finalità di Ottimizzazione del Servizio**")

**4. Su quale base vengono trattati i Dati?** Il trattamento dei Dati è obbligatorio per la Finalità Necessaria del Servizio in quanto necessario per la fruizione dello stesso. Qualora l'Interessato non fornisca i Dati necessari per detta finalità, non sarà possibile procedere alla fruizione del Servizio. Il trattamento per le Finalità di Legittimo Interesse è funzionale al perseguimento di un Legittimo Interesse di AD, adeguatamente temperato con gli interessi degli Interessati alla luce dei limiti imposti a tale trattamento e delle circostanze specifiche in cui il trattamento ha luogo, illustrati nel paragrafo 3. Il trattamento per le Finalità di Legittimo Interesse non è obbligatorio e l'Interessato potrà opporsi a detto trattamento con le modalità di cui al successivo paragrafo 8, ma qualora l'Interessato si opponga a detto trattamento i suoi Dati non potranno essere utilizzati per le Finalità di Legittimo Interesse, a meno che AD dimostri la presenza di motivi legittimi cogenti prevalenti o di esercizio o difesa di un diritto ai sensi dell'articolo 21 del Regolamento Privacy. Il trattamento è facoltativo per le Finalità di Marketing, qualora l'Interessato neghi il suo consenso non potrà ricevere comunicazioni commerciali, partecipare a ricerche di mercato, ricevere comunicazioni e servizi adattati sul proprio profilo. Infine, il trattamento dei Dati per la Finalità di Ottimizzazione del Servizio è facoltativo e soggetto al previo consenso dell'Interessato. Qualora l'Interessato non intenda prestare il proprio consenso, non sarà possibile per AD migliorare il proprio Servizio tramite l'analisi dei Dati. In qualsiasi momento, l'Interessato potrà revocare i consensi eventualmente prestati secondo le modalità di cui al paragrafo 8 della presente informativa.

**5. Come vengono trattati i Dati?** I Dati possono essere trattati con strumenti manuali o informatici, idonei a garantirne la sicurezza, la riservatezza e ad evitare accessi non autorizzati.

**6. A chi vengono comunicati i Dati?** I Dati saranno comunicati a fornitori di servizi funzionali alla prestazione del Servizio situati all'interno dell'Unione europea. I Dati potranno infine essere comunicati per le Finalità di Legittimo Interesse e per le Finalità di Marketing a società del gruppo e a fornitori di servizi quali responsabili esterni del trattamento e con il previo consenso dell'Interessato, ai terzi di cui al paragrafo 3, lettera (d), punto (ii). I soggetti sopra indicati potranno agire, a seconda dei casi, in qualità di responsabili del trattamento o autonomi titolari del trattamento. L'elenco aggiornato delle società a cui saranno comunicati i Dati dell'Interessato potrà essere richiesto in qualsiasi momento ad AD, all'indirizzo di cui al paragrafo 8 della presente informativa. I Dati non saranno soggetti a diffusione.

**7. I Dati sono trasferiti all'estero?** I dati saranno trattati all'interno dei confini dell'Unione Europea.

**8. Quali sono i diritti dell'Interessato?** L'Interessato potrà, in ogni momento e gratuitamente (a) ottenere la conferma dell'esistenza o meno di Dati che lo riguardano ed averne comunicazione; (b) conoscere l'origine dei Dati, le finalità del trattamento e le sue modalità, nonché la logica applicata al trattamento effettuato mediante strumenti elettronici; (c) chiedere l'aggiornamento, la rettifica o - se ne ha interesse - l'integrazione dei Dati; (d) ottenere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei Dati eventualmente trattati in violazione della legge, nonché di opporsi, per motivi legittimi, al trattamento; (e) revocare, in qualsiasi momento, il consenso al trattamento dei Dati, senza che ciò pregiudichi in alcun modo la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca, (f) chiedere ad AD la limitazione del trattamento dei Dati nel caso in cui (i) l'Interessato contesti l'esattezza dei Dati, per il periodo necessario ad AD per verificare l'esattezza di tali Dati; (ii) il trattamento è illecito e l'Interessato si oppone alla cancellazione dei Dati e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo; (iii) benché AD non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento, i Dati sono necessari all'Interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria; (iv) l'Interessato si è opposto al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 1, del Regolamento Privacy in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del titolare del trattamento rispetto a quelli dell'interessato; (v) opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei suoi dati per Finalità di legittimo interesse (h) chiedere la cancellazione dei Dati che lo riguardano senza ingiustificato ritardo e i) ottenere la portabilità dei dati che lo riguardano. Le richieste di esercizio dei diritti potranno essere inoltrate ad AD tramite il modulo disponibile sul sito [www.agos.it](http://www.agos.it), via mail alla casella [datipersonali@agosducat.it](mailto:datipersonali@agosducat.it), contattando il servizio clienti ai recapiti disponibili sul sito o tramite le altre modalità comunicate di volta in volta da AD.

**9. Chi sono i responsabili esterni del trattamento?** AD ha nominato responsabili esterni del trattamento, tra gli altri, Covisian S.p.A., Call2Net S.p.A., Network Contacts S.r.l., Transcom Worldwide Italy S.p.A.. L'elenco completo dei responsabili del trattamento è disponibile tramite l'invio di una richiesta scritta all'indirizzo di cui al paragrafo 8 della presente informativa.

**10. DPO, conservazione dei dati e diritto di reclamo.** Responsabile della protezione dei dati personali: il responsabile della protezione dei dati personali ai sensi dell'articolo 37 del Regolamento Privacy è contattabile al seguente indirizzo email: [dpo@agos.it](mailto:dpo@agos.it), o all'indirizzo postale di cui al paragrafo 8 della presente informativa.

Termine di conservazione dei Dati: i Dati raccolti:

#### **Agos Ducato S.p.A.**

Viale Fulvio Testi, 280 - 20126 Milano - [www.agoscorporate.it](http://www.agoscorporate.it) - Capitale Sociale Euro 638.655.160,00 I.V. Registro delle Imprese di Milano n. di C.F./P.IVA 08570720154 - Società autorizzata all'esercizio dell'attività finanziaria ai sensi dell'art. 106 del Dlgs. 385/93 - N. di iscr. all'elenco 19309 - Iscritta all'albo degli istituti di pagamento di cui all'art. 114-septies del T.U.B. - Intermediario assicurativo iscritto al Registro degli Intermediari Assicurativi Sezione D. n° di iscr. D000200619 - [info@pec.agosducat.it](mailto:info@pec.agosducat.it)



- per la Finalità Necessarie al Servizio saranno conservati 1) qualora l'Interessato sia un cliente di AD o stipuli un contratto con AD, per il periodo previsto per il trattamento dei Dati per le finalità contrattuali dall'informativa sul trattamento dei dati personali allegata al relativo contratto stipulato dall'Interessato con AD; mentre 2) al di fuori dei casi di cui al punto 1), saranno conservati per un periodo di 30 giorni decorrenti dalla raccolta; mentre
- per le Finalità di Marketing e di Interesse Legittimo, i dati saranno conservati per il termine indicato nell'informativa sul trattamento dei dati personali relativa al contratto stipulato dall'Interessato con AD disponibile sul sito [www.agos.it](http://www.agos.it).
- per le Finalità di Ottimizzazione del Servizio i dati saranno conservati; 1) qualora l'Interessato sia un cliente di AD o stipuli un contratto con AD, 12 mesi dalla raccolta; mentre 2) al di fuori dei casi di cui al punto 1), saranno conservati per un periodo di 30 giorni decorrenti dalla raccolta.

Alla cessazione del periodo di conservazione i Dati saranno cancellati, anonimizzati o aggregati.

Diritto di reclamo: l'Interessato avrà il diritto di proporre reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali ove ne sussistano i presupposti.

**11.Modifiche ed aggiornamenti:** La presente informativa è valida dalla data indicata nella sua intestazione. AD potrà apportare modifiche e/o integrazioni a detta informativa, anche quale conseguenza di eventuali successive modifiche e/o integrazioni normative. Le modifiche saranno notificate in anticipo e l'Interessato potrà visionare il testo dell'informativa costantemente aggiornata sul sito internet [www.agos.it](http://www.agos.it), alla pagina [www.agos.it/privacy](http://www.agos.it/privacy), nonché consultare ogni notizia utile in materia nella sezione Privacy.

#### **Agos Ducato S.p.A.**

Viale Fulvio Testi, 280 - 20126 Milano - [www.agoscorporate.it](http://www.agoscorporate.it) - Capitale Sociale Euro 638.655.160,00 I.V. Registro delle Imprese di Milano n. di C.F./P.IVA 08570720154 - Società autorizzata all'esercizio dell'attività finanziaria ai sensi dell'art. 106 del Dlgs. 385/93 - N. di iscr. all'elenco 19309 - Iscritta all'albo degli istituti di pagamento di cui all'art. 114-septies del T.U.B. - Intermediario assicurativo iscritto al Registro degli Intermediari Assicurativi Sezione D. n° di iscr. D000200619 - [info@pec.agosducat.it](mailto:info@pec.agosducat.it)