

INFORMATIVA AI SENSI DEGLI ARTT. 13 E 14 DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679 (Regolamento generale sulla protezione dei dati) Trattamento dei dati personali degli Interessati in caso di registrazione delle telefonate

Il presente documento disciplina il trattamento dei Suoi dati personali, in qualità di Interessato, ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 – Regolamento generale sulla protezione dei dati (di seguito anche “**Regolamento**”) da parte della Società Banca Reale S.p.A. (di seguito “**Società**” o “**Titolare**”), in caso di registrazione delle telefonate pervenute al Servizio Clienti.

1. Categorie di dati personali trattati e finalità del trattamento – La Società - Titolare del trattamento - tratterà i dati personali che La riguardano (a titolo esemplificativo, dati anagrafici e identificativi, dati di contatto, dati di conto corrente) e che potranno essere direttamente da Lei forniti, tratti da Sue comunicazioni o già nella disponibilità di quest’ultima.

I dati personali acquisiti attraverso la registrazione e la trascrizione delle telefonate saranno trattati: (i) per fornirLe al meglio i servizi da Lei richiesti o in Suo favore previsti; (ii) per verificare la qualità e l’efficacia dei servizi di assistenza offerti, nonché conoscere ed analizzare i bisogni della clientela; (iii) per attività di analisi ed elaborazione dei dati per finalità statistiche e di efficientamento dei processi; (iv) per esercitare e/o difendere i diritti della Società in sede giudiziaria.

2. Base giuridica del trattamento – In relazione alla finalità (i) di cui al precedente punto 1, la base giuridica che legittima il trattamento è costituita dall’esecuzione di un contratto di cui l’Interessato è parte o beneficiario. In relazione alle finalità (ii), (iii) e (iv) sopra descritte, la base giuridica che legittima il trattamento è costituita dal legittimo interesse della Titolare. Il trattamento dei dati avverrà, in ogni caso, strettamente in linea con le finalità di cui al punto 1, anche quando effettuato da parte di soggetti terzi di cui al successivo punto 4.

3. Modalità di trattamento e durata di conservazione dei dati personali – I dati saranno trattati dalla nostra Società con modalità e procedure che comportano anche l’ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati, nonché l’impiego di algoritmi dedicati, necessarie per fornirLe i servizi da Lei richiesti o in Suo favore previsti. Nella nostra Società i dati saranno trattati da dipendenti e collaboratori, nell’ambito delle rispettive funzioni e in conformità delle istruzioni ricevute, sempre e solo per il conseguimento delle specifiche finalità indicate nella presente informativa e in osservanza alle disposizioni di legge vigenti.

Saranno inoltre adottate ulteriori misure tecniche volte a minimizzare il trattamento dei dati personali, tra cui l’anonimizzazione dei dati identificativi presenti nelle conversazioni e nelle relative trascrizioni, l’alterazione delle voci della conversazione telefonica (attraverso il sistema c.d. di “morphing”) e la criptazione dei file di registrazione in fase di archiviazione.

Le registrazioni delle chiamate effettuate saranno conservate per un periodo di 5 anni, mentre le trascrizioni delle conversazioni saranno conservate per un periodo di 90 giorni. Decorso tali termini, la Società si attiverà per dare corso alla relativa cancellazione.

4. Comunicazione e diffusione dei dati – Per taluni servizi, la Società potrà avvalersi di soggetti terzi che svolgeranno, per conto e secondo le istruzioni della Società, attività di natura tecnica, organizzativa e operativa, in particolare, società di servizi informatici, telematici, amministrativi, nonché alla società cui è affidata la gestione del Servizio Clienti. Tali soggetti rivestiranno la qualifica di Responsabili del trattamento. I Suoi dati personali, infine, potranno essere comunicati, per finalità amministrative e contabili, a società controllanti, controllate o collegate ai sensi dell’art. 2359 c.c., ovvero a società sottoposte a comune controllo. I dati personali acquisiti non saranno soggetti a diffusione.

5. Trasferimento dei dati all'estero – I Suoi dati personali potranno essere trasferiti in Paesi al di fuori dell’Unione Europea e dell’European Economic Area (EEA), sempre nell’ambito delle finalità indicate nella presente informativa e nel rispetto delle norme e degli accordi internazionali vigenti. In tale eventualità, il trasferimento avverrà sulla base delle ipotesi previste dalla vigente normativa, tra cui l’utilizzo di regole aziendali vincolanti (cd. BCR – Binding Corporate Rules), l’applicazione di clausole contrattuali standard definite dalla Commissione Europea o a seguito di un giudizio preventivo di adeguatezza del sistema di protezione dei dati personali del Paese importatore dei dati.

6. Diritti dell’Interessato (Artt. 12-23 del Regolamento) – Lei ha il diritto di conoscere, in ogni momento, quali siano i Suoi dati presso la nostra Società, la loro origine e come vengano trattati; ha inoltre il diritto, se ne ricorrano i presupposti di legge, di farli aggiornare, integrare, rettificare o cancellare, di riceverne copia in un formato strutturato, di chiederne il blocco e di opporsi in ogni momento al loro trattamento secondo le modalità previste dal Regolamento UE e di ricevere tempestivo riscontro in proposito. Ha altresì diritto, quando ricorrano i presupposti, di rivolgersi all’Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

Per l’esercizio dei Suoi diritti, nonché per assumere informazioni più dettagliate circa i soggetti o le categorie di soggetti ai quali i dati sono comunicati o che ne vengono a conoscenza, non esiti a rivolgersi al nostro Servizio Clienti c/o Corso Giuseppe Siccardi, 13 - 10122 Torino. Numero Verde 803808 dall’Italia e +39 0571024100 dall’estero. E-mail: info@bancareale.it. Qualora intenda rivolgere un’istanza in merito al trattamento dei Suoi dati personali, potrà contattare direttamente il Responsabile della protezione dei dati (DPO) al seguente indirizzo di posta elettronica: dpo@bancareale.it.

7. Titolare del trattamento dei dati – Il Titolare del trattamento è la Società Banca Reale S.p.A. - Corso Giuseppe Siccardi, 13 - 10122 Torino.