

Informativa Privacy Call Center

Il testo presente in questa pagina è redatto per informare adeguatamente i soggetti ai quali si riferiscono le utenze telefoniche chiamate per lo svolgimento di attività riconducibili a Professione Credito Srl (di seguito indicata come “Società”), ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) n. 2016/679 (“GDPR”). Questo documento integra l’informativa breve rilasciata oralmente al soggetto chiamato all’inizio della comunicazione.

Titolarità e finalità del trattamento

Professione Credito Srl con sede in Milano, Pza S. Sepolcro 1, CF & P. IVA 09926620965 assume il ruolo di titolare del trattamento dei dati personali relativi alle utenze da contattare per le attività di call center, per operazioni

- outbound di verifica informazioni anagrafiche, consenso, appuntamenti con agenti finanziari abilitati OAM alla proposizione di prodotti finanziari
- outbound di indagine sul livello di soddisfazione della clientela
- inbound di assistenza ai clienti.

Fonti dei dati utilizzati

Le utenze telefoniche utilizzate per effettuare le chiamate sono acquisite da diverse fonti in relazione alle finalità perseguite e precisamente:

- per l’effettuazione di offerte contrattuali, i contatti sono acquisiti dagli archivi della Società, da terze parti fornitrici di liste di anagrafiche “consensate” per finalità di marketing ovvero dagli stessi call center che dispongono di specifiche liste “consensate”.
- Per le indagini sul livello di soddisfazione della clientela, le utenze sono tratte dagli archivi di Società.
- Per le attività di assistenza ai clienti, non si fa uso di liste, trattandosi di operazioni inbound.

Per il dettaglio delle fonti diverse da quelle di Società è possibile inoltrare richiesta specifica alla tramite e-mail, all'indirizzo:

privacy@professionecredito.com

Tipo dei dati personali

I dati oggetto delle attività di call center sono le utenze telefoniche utilizzate per effettuare le chiamate e le ulteriori informazioni che l’interlocutore eventualmente rilascia all’operatore per la sottoscrizione di contratti di fornitura di telefonia fissa e mobile, elettricità e gas, finance, utilities, servizi e web come riportate sul sito www.siagency.it, di verifica consenso utili per

essere ricontattato da un agente finanziario oppure per rispondere al sondaggio sul livello di soddisfazione dei servizi erogati oppure ancora per risolvere problemi o interrogativi posti dal medesimo interlocutore all'assistenza clienti.

Modalità del trattamento e conservazione

I dati sono utilizzati oltre che con mezzi elettronici anche con strumenti cartacei e sono protetti mediante le misure di sicurezza previste dal legislatore, volte ad evitarne l'accesso non autorizzato, la perdita o distruzione.

Consenso

Nel caso di contatti telefonici, l'utilizzo delle relative utenze è legittimato come segue:

- Per le chiamate telefoniche a fini promozionali
 - Le utenze che provengono dagli elenchi telefonici pubblici sono riscontrate con il Registro Pubblico delle Opposizioni e solo quelle residue dopo tale riscontro vengono utilizzate – in tal modo ci si avvale della deroga al consenso preventivo prevista dall'articolo 130, comma 3-bis, del codice privacy D.lgs 196 del 2003.
 - Quelle provenienti da liste acquisite da terzi, si avvalgono di uno specifico consenso rilasciato dall'interessato ad un loro utilizzo, anche ad opera di terzi, per finalità di promozione commerciale.
- Per le chiamate telefoniche per assistenza
 - Nel caso in cui l'operatore telefonico chiami l'interessato in risposta ad una precedente sollecitazione dello stesso, il consenso dell'utente non è dovuto, in quanto si dà esecuzione ad una precedente richiesta dell'utente.

Revoca del consenso

La revoca del consenso all'utilizzo dei dati personali per finalità promozionali di Società ovvero l'opposizione ad essere contattati dalla Società, anche tramite terzi, per le medesime finalità può avvenire secondo diverse modalità e precisamente:

- Manifestando la propria opposizione all'operatore telefonico che ne prenderà nota e comunicherà tale decisione alla Società per le conseguenti registrazioni necessarie
- Inviando una comunicazione in tal senso all'indirizzo e-mail privacy@professionecredito.com

Ambito di circolazione dei dati

Il trattamento dei dati è eseguito ad opera di soggetti, interni od esterni, a ciò appositamente incaricati ed impegnati alla riservatezza cui è stato assegnato uno specifico ruolo di responsabile o incaricato del trattamento e a cui sono state impartite adeguate istruzioni operative.

Per lo svolgimento di tali attività la Società si affida a entità terze che agiscono per suo conto previa contrattualizzazione del rapporto con tali terze parti designate responsabili del relativo trattamento, ai sensi degli articoli 29 del codice privacy e 28 del GDPR. In talune circostanze l'appaltatore della Società si avvale a sua volta di un'ulteriore terza parte (sub-appaltatore) che effettua le operazioni di call center, anch'esso designato responsabile del trattamento ad opera della Società.

Nel documento allegato vengono riportati i rapporti in essere con appaltatori e subappaltatori per le attività di call center.

Diffusione

I dati oggetto delle attività di call center non sono diffusi a soggetti indeterminati.

Trasferimento dei dati all'estero

Lo svolgimento delle attività di call center avviene prevalentemente sul territorio nazionale.

Nel caso in cui il call center sia localizzato al di fuori dello Spazio Economico Europeo ("SEE") vengono adottate tutte le prescrizioni previste dalla normativa vigente per i call center "delocalizzati" ed in relazione al flusso estero di dati vengono adottati strumenti di salvaguardia che ne legittimano la trasmissione, come l'adozione delle clausole contrattuali standard approvate dalla Commissione dell'Unione europea.

Diritti dell'interessato

L'utente ha il diritto in qualunque momento di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei suoi dati personali presso la Società e di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettificazione; inoltre, si ha il diritto di chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, al loro trattamento per finalità di promozione commerciale. Le richieste vanno rivolte:

- via e-mail, all'indirizzo: privacy@professionecredito.com

La succitata email puo' inoltre essere adoperata per qualunque ulteriore esigenza di chiarimento inerente l'uso dei dati personali raccolti.