

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

ai sensi dell'art 13 e 14 della Legge 21 dicembre 2018 n. 171 "Protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali" SERVIZIO CLIENTI

Ai sensi e nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali ed in particolare ai sensi degli artt. 13 e 14 della Legge 21 dicembre 2018, n. 171, rubricata "Protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali" (di seguito per brevità "Legge"), la società BKN301 S.p.A. in qualità di titolare del trattamento (di seguito per brevità "Società" o "BKN301" o "Titolare"), Le fornisce le seguenti informazioni riguardo al trattamento dei dati personali (di seguito "Dati personali").

Con il termine **dati personali** si intendono le categorie sopra indicate, congiuntamente considerate, vale a dire qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile ("interessato"); si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale.

SEZIONE 1 - IDENTITÀ E DATI DI CONTATTO DEL TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Il Titolare del trattamento è BKN301 S.p.A. con sede in Via Tre Settembre 99, 47891 Dogana – San Marino, email: privacy@bkn301.sm

SEZIONE 2 - IDENTITÀ E DATI DI CONTATTO DEL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI

BKN301 ha nominato il "responsabile della protezione dei dati" previsto dalla Legge. Il Responsabile della protezione dei dati (di seguito per brevità "RPD"). Per tutte le questioni relative al trattamento dei Suoi Dati personali e/o per esercitare i diritti previsti dalla Legge stessa, elencati nella Sezione 7 della presente Informativa, può contattare il RPD al seguente indirizzo email: dpo@bkn301.sm, oppure inviando una richiesta scritta a BKN301 S.p.A. con sede in Via Tre Settembre 99, 47891 Dogana – San Marino

SEZIONE 3 - IDENTITÀ E DATI DI CONTATTO DEL RAPPRESENTANTE NELL'UNIONE EUROPEA

Ai sensi degli artt. 3 e 27 del Reg. UE n. 679/2016, si comunica che BKN301 ha provveduto a nominare quale Rappresentante nell'Unione Europea il C.F.C. S.r.l.s. con sede legale in Cesena (FC), Via Dell'Arrigoni n. 242, E-mail rappresentante.bkn301@consulenti.eu, PEC: CFC@pecaruba.it.

SEZIONE 4 - TIPOLOGIA E FONTE DEI DATI PERSONALI OGGETTO DI TRATTAMENTO

I sistemi e le procedure preposti al funzionamento del Servizio Clienti acquisiscono alcuni dati riferiti alle chiamate dei clienti. In questa categoria rientrano il numero del chiamante (se non occultato), i dati di navigazione nell'alberatura dell'IVR (le azioni/digitazioni che il cliente compie per accedere ai vari servizi), la durata della chiamata e - solo nei casi espressamente previsti, con avviso all'interessato - la registrazione audio della chiamata.

SEZIONE 5 - FINALITÀ E BASI GIURIDICHE DEL TRATTAMENTO

I dati vengono trattati per fornire assistenza alla clientela nell'ambito dei servizi offerti dal Titolare del trattamento, in esecuzione del contratto.

Sulla base del legittimo interesse del Titolare, 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 dal Titolare del trattamento (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.

SEZIONE 6 - MODALITÀ DI TRATTAMENTO DEI DATI

In relazione a tutte le finalità sopra indicate, il trattamento dei dati avverrà in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati personali e potrà essere effettuato attraverso strumenti manuali, informatici e telematici al fine di raccogliere, registrare, organizzare, strutturare, conservare, elaborare, modificare, selezionare, estrarre, raffrontare, utilizzare, interconnettere, bloccare, limitare, cancellare e comunicare i dati stessi.

Le misure tecniche e organizzative adottate saranno idonee a garantire un livello di sicurezza adeguato ai rischi, con particolare riferimento alla distruzione, perdita, modifica e divulgazione non autorizzata o all'accesso, in modo accidentale o illegale, ai dati personali trattati da BKN301.

SEZIONE 7 - SOGGETTI CHE POSSONO VENIRE A CONOSCENZA DEI DATI

Per il perseguimento delle finalità descritte nella precedente Sezione 5, i dati personali saranno trattati dai dipendenti BKN301, i quali sono stati appositamente designati.

SEZIONE 8 - TRASFERIMENTO DATI ALL'ESTERO

BKN301 limitatamente al raggiungimento delle finalità indicate alla Sezione 5, relative all'esecuzione del Suo contratto o ad eventuali obblighi di legge, oppure per esigenze tecniche/operative si riserva di comunicare i dati personali in Paesi

esteri appartenenti all'Unione Europea, ovvero in Paesi esteri che godono di una decisione di adeguatezza della Commissione europea, od ancora con sede presso Stati esteri con i quali la Repubblica di San Marino ha sottoscritto accordi o trattati bilaterali che prevedano lo scambio di dati personali e disciplinino le garanzie per il loro trattamento in conformità alla Legge, il tutto ai sensi dell'art. 46 della Legge. L'eventuale trasferimento dei Dati verso organizzazioni internazionali e/o Paesi non appartenenti alle categorie suindicate avverrà secondo uno dei modi consentiti dalla normativa vigente.

SEZIONE 9 - CONSERVAZIONE DEI DATI

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.

SEZIONE 10 - DIRITTI DELL'INTERESSATO

L'interessato potrà in ogni momento esercitare nei confronti di BKN301 i diritti previsti dalla Legge di seguito elencati, che gli sono riconosciuti dalla Legge, inviando un'apposita richiesta per iscritto a BKN301 S.p.A, Via Tre Settembre, 99 – 47891 Dogana (Repubblica di San Marino), inviando una e-mail agli indirizzi di posta elettronica: privacy@bkn301.sm, oppure telefonando al Servizio Clienti BKN301. Con le stesse modalità Lei potrà revocare in qualsiasi momento il consenso espresso con la presente Informativa.

1. Diritto di accesso

Lei potrà ottenere da BKN301 la conferma che sia o meno in corso un trattamento dei Suoi Dati Personali e, in tal caso, ottenere l'accesso ai propri dati personali ed alle informazioni previste dall'art. 15 della Legge ottenendo evidenza, a titolo esemplificativo, delle finalità perseguite da parte del Titolare, delle categorie di dati coinvolti, dei destinatari a cui gli stessi possono essere trasmessi, del periodo di conservazione applicabile e dell'esistenza di processi decisionali automatizzati.

2. Diritto di rettifica

Lei potrà ottenere da BKN301 senza ritardo la rettifica dei Suoi Dati Personali che risultano inesatti come pure, tenuto conto delle finalità del trattamento, l'integrazione degli stessi, qualora risultino incompleti, fornendo una dichiarazione integrativa.

3. Diritto alla cancellazione

Lei potrà chiedere al Titolare la cancellazione dei Suoi Dati Personali, se sussiste uno dei motivi previsti dall'art. 17 della Legge, tra cui, a titolo esemplificativo, qualora i Dati Personali non siano più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati o qualora il consenso su cui si basa il trattamento dei Suoi Dati Personali sia stato da Lei revocato e non sussiste altro fondamento giuridico per il trattamento. Resta inteso che la revoca del consenso non pregiudicherà la liceità dei trattamenti effettuati fino a quel momento. La informiamo che BKN301 non potrà procedere alla cancellazione dei Suoi Dati Personali: qualora il loro trattamento sia necessario, ad esempio, per l'adempimento di un obbligo di legge, per motivi di interesse pubblico, per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

4. Diritto di limitazione di trattamento

Lei potrà ottenere la limitazione del trattamento dei Suoi Dati Personali qualora ricorra una delle ipotesi previste dall'art. 18 della Legge, tra le quali, ad esempio: a fronte di una Sua contestazione circa l'esattezza dei Suoi Dati Personali oggetto di trattamento o qualora i Suoi Dati Personali le siano necessari per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria, benché BKN301 non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento.

5. Diritto alla portabilità dei dati

Nel rispetto del disposto dell'art. 20 della Legge, qualora il trattamento dei Suoi Dati Personali si basi sul consenso o sia necessario per l'esecuzione di un contratto o di misure precontrattuali e il trattamento sia effettuato con mezzi automatizzati, Lei potrà:

- richiedere di ricevere i Dati Personali da Lei forniti in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico (esempio: computer e/o tablet);
- trasmettere i Suoi Dati Personali ricevuti ad un altro soggetto Titolare del trattamento senza impedimenti da parte di BKN301.

Potrà inoltre richiedere che i Suoi Dati Personali vengano trasmessi da BKN301 direttamente ad un altro soggetto titolare del trattamento da Lei indicato, se ciò sia tecnicamente fattibile per BKN301. In questo caso, sarà Sua cura fornirci tutti gli estremi esatti del nuovo titolare del trattamento a cui intenda trasferire i Suoi Dati Personali, fornendoci apposita autorizzazione scritta.

6. Diritto di opposizione

Lei potrà opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei Suoi Dati Personali qualora il trattamento venga effettuato per l'esecuzione di un'attività di interesse pubblico o per il perseguimento di un interesse legittimo del Titolare (compresa l'attività di profilazione), nei limiti di cui all'art. 21 della Legge. Qualora Lei decidesse di esercitare il diritto di opposizione qui descritto, BKN301 si asterrà dal trattare ulteriormente i Suoi dati personali, a meno che non vi siano motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgono sugli interessi, sui diritti e sulle libertà dell'interessato oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

7. Diritto di proporre un reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali

Fatto salvo il Suo diritto di ricorrere in ogni altra sede amministrativa o giurisdizionale, qualora ritenesse che il trattamento dei Suoi Dati Personali da parte del Titolare avvenga in violazione della Legge e/o della normativa applicabile potrà proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati personali competente.