

# INFORMATIVA PRIVACY

## SERVIZIO CLIENTI tramite CALL CENTER di BAXI S.P.A.

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Ue 2016/679, BAXI S.p.A., con sede legale in Bassano del Grappa (VI), Via Trozzetti, 20, C.F.12589530158 e P. IVA 02727440246, e-mail [privacy@baxi.it](mailto:privacy@baxi.it) (di seguito il "**Titolare**", "**Baxi**" o la "**Società**"), fornisce l'informativa riguardante il trattamento dei tuoi dati personali che potrà essere effettuato attraverso la registrazione delle telefonate da parte del Servizio Clienti della Società

### 1. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

La potenziale registrazione delle chiamate telefoniche è finalizzata esclusivamente per finalità di *quality* e di miglioramento del servizio reso.

### 2. BASE GIURIDICA E LICEITÀ DEL TRATTAMENTO

Con riferimento alle finalità del trattamento sopra esposta, la base giuridica del trattamento è il legittimo interesse del Titolare (art. 6, par 1, lett. f) del Regolamento Ue 2016/679). Il Titolare ha infatti valutato che detiene un legittimo interesse a verificare e migliorare la qualità e l'efficacia del servizio, e che tale interesse sia bilanciato dalle misure di sicurezza implementate, come di seguito indicate, nonché dalla possibilità data al cliente ad evitare che la sua chiamata non venga registrata, attraverso i canali indicati nella presente informativa.

### 3. MODALITÀ DEL TRATTAMENTO DEI DATI

Il trattamento dei dati personali avverrà con garanzia di sicurezza e di riservatezza e potrà essere effettuato, oltre che con strumenti manuali, anche attraverso strumenti automatizzati (sia informatici che telematici) atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi. Rispetto a tale trattamento, si segnala che potranno essere utilizzati strumenti di intelligenza artificiale (Genesys Copilot), volti a migliorare ed efficientare l'analisi effettuata per la finalità indicata.

Il fornitore del servizio, designato responsabile esterno, ha effettuato una valutazione d'impatto sulla protezione dei dati (DPIA) che conferma l'adeguatezza delle misure tecniche e organizzative adottate rispetto ai rischi individuati; queste misure, conformi agli standard ISO/IEC 27001 e 27018, comprendono: la cifratura dei dati in transito e a riposo, incluse registrazioni vocali e chat; controlli di accesso con autenticazione forte (MFA), gestione centralizzata degli utenti e timeout automatici; protezione da malware e gestione delle vulnerabilità con aggiornamenti regolari tramite nuove istanze server; backup cifrati su Cloud, con protezione contro accessi non autorizzati; monitoraggio e logging degli eventi di sicurezza, con conservazione dei log per almeno un anno; test di penetrazione annuali condotti da fornitori indipendenti; piani di continuità operativa e disaster recovery su infrastruttura Cloud multi-zona; programma di risposta agli incidenti con notifica entro 36 ore in caso di violazione; formazione continua sulla sicurezza per tutto il personale coinvolto.

### 4. CATEGORIE DI SOGGETTI AI QUALI I DATI POSSONO ESSERE COMUNICATI

Gli eventuali dati personali raccolti tramite la registrazione campionaria delle telefonate saranno trattati esclusivamente dalle strutture aziendali deputate al miglioramento della qualità dei processi di Customer Care post-vendita, ed alla formazione del personale addetto, ed agiranno in qualità di incaricati al trattamento. Inoltre, i dati personali verranno trattati inoltre da Genesys, società provider dello strumento di registrazione e analisi delle chiamate, nominata responsabile del

trattamento ai sensi dell'art 28, Regolamento Ue 2016/679. I dati personali nel perimetro non verranno diffusi.

## **5. CONSERVAZIONE DEI DATI**

I dati personali registrati sono conservati su tecnologia cloud fornita dalla stessa Genesys, esclusivamente all'interno del SEE. Come ivi menzionato, solo il personale di Baxi, opportunamente autorizzato, può accedere alle registrazioni direttamente accedendo al sistema. Le registrazioni ad ogni modo verranno mantenute esclusivamente, per generare un report/output che viene analizzato dal sistema, e dunque cancellate nel giro di 5/10 minuti.

## **6. DIRITTI DELL'INTERESSATO**

Come indicato dall'IVR nell'ambito della chiamata, il cliente può liberamente opporsi alla registrazione scrivendo all'indirizzo e-mail [privacy@baxi.it](mailto:privacy@baxi.it).

In ogni caso, l'Interessato può chiedere in qualsiasi momento al Titolare:

- a. l'accesso ai dati personali che lo riguardano;
- b. la rettifica dei suoi dati personali;
- c. la cancellazione dei Suoi dati, nei limiti previsti dal Regolamento Ue 2016/679;
- d. la limitazione del trattamento dei Dati, qualora ricorrano le condizioni di cui all'art. 18, Regolamento Ue 2016/679;
- e. la portabilità dei Suoi Dati in un formato strutturato, nei casi di cui all'art. 20, Regolamento Ue 2016/679.

Qualora il Titolare non Le fornisca riscontro nei tempi previsti dalla normativa o la risposta all'esercizio dei tuoi i diritti non Le risulti idonea, potrà proporre ricorso o reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

Di seguito le coordinate:

Garante per la protezione dei dati personali

[www.gdpp.it](http://www.gdpp.it) - [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)

E-mail: [protocollo@gdpp.it](mailto:protocollo@gdpp.it) Centralino telefonico: (+39) 06.69677.1

## **7. TITOLARE E RESPONSABILE PROTEZIONE DEI DATI (RPD/DPO)**

Il titolare del trattamento è BAXI S.p.A., avente sede legale in Bassano del Grappa (VI), Via Trozzetti, 20, C.F.12589530158 e P. IVA 02727440246, nella persona del Legale Rappresentante.

Il RPD (DPO) può venire contattato mediante invio di una comunicazione scritta anche informale (contenente i dati del richiedente per consentire il riscontro) all'indirizzo della sede del Titolare indicato nella presente informativa, o all'indirizzo e-mail [privacy@baxi.it](mailto:privacy@baxi.it).