
Informativa sul trattamento dei dati personali
(Art. 13 – Regolamento Generale UE sulla protezione dei dati 679/2016)

Servizio di Contact Center per l'assistenza sui servizi di moneta elettronica e sulle carte prepagate Lottomaticard

Le società Cartalis Imel S.p.A. e Lottomatica Holding S.r.l. (di seguito congiuntamente definite le “**Società**”) informano che per la gestione del servizio di assistenza telefonica *inbound* reso tramite *contact center* sia ai clienti titolari di carte prepagate Lottomaticard sia agli utenti che richiedono informazioni sui prodotti e servizi di moneta elettronica (di seguito congiuntamente “Interessati”), sono Contitolari del trattamento dei dati personali degli Interessati ai sensi dell’art. 26 del Regolamento Generale UE sulla protezione dei dati personali n. 679/2016 (di seguito, “**Regolamento**”) ed informano ai sensi dell’art. 13 del Regolamento medesimo che procederanno al relativo trattamento per le finalità e con le modalità di seguito indicate.

Le Società informano di aver determinato in modo trasparente, mediante un accordo interno di contitolarità, le relative responsabilità in merito all’osservanza degli obblighi derivanti dal Regolamento. Il contenuto essenziale del suddetto accordo di contitolarità è messo a disposizione degli Interessati che ne facciano richiesta ad uno degli indirizzi PEC di seguito indicati.

Identità e recapiti delle Società Contitolari del trattamento

Cartalis Imel S.p.A.

Via Pordenone 8, 20132 Milano

PEC: cartalis@pec.it

Lottomatica Holding S.r.l.

Viale del Campo Boario 56/d, 00154 Roma

PEC: lottomaticah@pec.it

Il Responsabile della protezione dei dati (RDP – DPO) è contattabile al seguente indirizzo:

dpo@lottomatica.it

I dati verranno trattati in via manuale e/o con il supporto di mezzi informatici o telematici per le seguenti finalità.

A. Finalità primarie del trattamento

Il Trattamento dei dati personali degli Interessati è in primo luogo finalizzato a fornire assistenza telefonica:

- (i) per la gestione di profili contrattuali, tecnici, amministrativi, finanziari o contabili, direttamente o indirettamente connessi a prodotti o servizi di moneta elettronica, di clienti titolari di carte prepagate Lottomaticard che contattano il contact center;
- (ii) per fornire riscontro alle richieste di informazioni di natura precontrattuale sui prodotti e servizi di moneta elettronica formulate da utenti non titolari di carte prepagate Lottomaticard.

Una ulteriore finalità del trattamento è quella di permettere ai clienti già titolari di un rapporto contrattuale con Cartalis Imel S.p.A. di modificare telefonicamente aspetti contrattuali e/o esercitare, sempre telefonicamente, facoltà/diritti previsti dal contratto (cc.dd. “*vocal orders*” o anche “*verbal orders*”) quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: recedere dal contratto, richiedere l’estinzione della carta, la rinuncia al saldo della carta, etc.

Nell’ambito della messa a disposizione del servizio di assistenza telefonica come sopra descritto, il trattamento è rappresentato: a) dalla registrazione di tutte le chiamate effettuate dagli utenti (c.d. *inbound*) b) dalla loro conservazione anche a scopi di prova civilistica dei *vocal orders* ricevuti e c) dall’ascolto di una percentuale – inferiore all’8% del totale di tutte le chiamate registrate ricevute in un giorno - per le seguenti finalità:

- quanto alla registrazione e conservazione di tutte le chiamate *inbound*: (1) verificare, nell'ambito delle apposite procedure interne, la resa del servizio di assistenza e gestione delle richieste dell'utenza, anche a scopi statistici; (2) conservare a fini civilistici quali mezzi di prova i *vocal orders* ricevuti o le altre richieste di modifica di aspetti contrattuali e/o di esercizio di facoltà/diritti previsti dal contratto; (3) conservare a fini civilistici la prova di avvenuto adempimento contrattuale di resa del servizio di assistenza fornito; (4) adempiere agli obblighi normativi del settore bancario e finanziario cui appartiene Cartalis di identificazione - anche successiva - della clientela e della potenziale clientela; (5) adempiere agli obblighi di garantire la sicurezza dei mezzi di pagamento attivati e la loro regolare e corretta gestione;
- quanto all'ascolto della suindicata percentuale giornaliera delle chiamate ricevute dagli utenti e registrate, tale trattamento persegue le finalità di: (1) svolgere ulteriori verifiche sulla qualità del servizio reso; (2) migliorare l'assistenza all'utenza mediante le valutazioni degli esiti dei citati controlli di qualità.

La registrazione della chiamata viene attivata nel momento in cui l'operatore risponde alla chiamata e si interrompe nel momento in cui termina la chiamata. I singoli file audio vengono conservati in un apposito repository, come meglio specificato al successivo paragrafo C, ad accesso controllato e consentito solo ad un limitato numero di persone autorizzate al trattamento, dotate di specifiche credenziali di autenticazione – nella forma di strong authentication – e fornite di istruzioni scritte ai sensi degli articoli 29 e 32 del Regolamento.

I file audio non vengono trascritti né agli stessi sono associati file di testo contenenti i “metadati della registrazione”.

Nell'ambito del suddetto repository viene effettuata randomicamente, sempre a cura delle persone a tale scopo autorizzate, la campionatura dei file audio ai fini dell'ascolto nel rispetto della percentuale inferiore all'8 % del totale delle chiamate registrate ricevute in una singola giornata.

L'ascolto dei file audio e l'analisi degli stessi, ai fini della verifica della qualità del servizio, vengono effettuati da un limitato numero di persone autorizzate al trattamento con l'adozione dei presidi necessari ad evitare che terze persone, non autorizzate, possano ascoltare le registrazioni, in assenza di alcun software analitico in grado di elaborare ed indicizzare i file audio campionati.

Le basi giuridiche del trattamento sono rappresentate:

1. quanto alla gestione dei dati nell'ambito del servizio di assistenza telefonica come sopra illustrato, adempiere ad un contratto o fornire riscontro a richieste precontrattuali ai sensi dell'articolo 6, comma 1, lettera (b) del Regolamento;
2. quanto alla registrazione e conservazione di tutte le chiamate e all'ascolto della suindicata percentuale giornaliera delle chiamate ricevute dagli utenti e registrate, dal legittimo interesse delle Società quali Contitolari del trattamento a verificare e migliorare i propri servizi. Le Società specificano che: (a) hanno effettuato il bilanciamento tra il menzionato interesse legittimo e i diritti e le libertà fondamentali degli Interessati, ritenendo prevalente il proprio legittimo interesse anche alla luce della scelta di adottare le principali misure e cautele a tutela dei dati personali degli Interessati così come tratte da provvedimenti in materia rilasciati dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali (in particolare, la Società adotta le principali misure e cautele di cui ai Provvedimenti: *Verifica preliminare. Sistema di registrazione, trascrizione e analisi delle chiamate inbound* - Registro dei provvedimenti - n. 229 del 18 aprile 2018 – [doc web n. 8987133](#) - *Customer care: garanzie per il trattamento dei dati personali degli utenti e dei lavoratori di call center* - Registro dei provvedimenti n. 058 del 9 febbraio 2011 - [doc. web n. 1797032](#) - *Adempimenti semplificati per il customer care Adempimenti semplificati per il customer care (inbound)* - 15 novembre 2007 – [doc web 1462788](#)).

Le categorie di dati personali oggetto di trattamento sono rappresentate da dati personali comuni.

B. Comunicazione e diffusione dei dati personali. Base giuridica del trattamento.

I dati personali relativi alle registrazioni e alle campionature conservate saranno oggetto di comunicazione a terzi solo con riferimento:

- alla messa a disposizione delle informazioni alle società facenti parte del Gruppo Lottomatica, consultabili <https://www.lottomaticaitalia.it/it/chi-siamo/struttura-societaria>. La base giuridica della comunicazione dei dati alle società del Gruppo Lottomatica è il legittimo interesse delle Società quali Contitolari del trattamento a condividere a livello di Gruppo i dati, ai fini del complessivo miglioramento di tutti i servizi resi alla propria clientela;
- alla messa a disposizione delle informazioni al fornitore esterno del servizio, Global Remote Service S.r.l. e della infrastruttura del call center, appositamente nominato Responsabile esterno del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento. La base giuridica della comunicazione dei dati al fornitore è il legittimo interesse delle Società quali Contitolari del trattamento a condividere con il fornitore esterno gli esiti e i dati, ai fini delle verifiche di rispetto da parte del fornitore dei livelli contrattualmente stabiliti circa la qualità del servizio reso. Il bilanciamento tra il legittimo interesse delle Società e la protezione dei diritti degli Interessati i cui dati sono comunicati al fornitore è stato effettuato e ritenuto prevalente, anche relativamente alle specifiche istruzioni sul trattamento che il Responsabile esterno del trattamento è tenuto ad osservare quanto alla tutela e sicurezza dei dati comunicati.

I dati non saranno oggetto di diffusione.

C. Tempi di conservazione dei dati e altre informazioni.

I dati oggetto delle registrazioni vocali saranno conservati per tempistiche differenti a seconda della loro funzione. Ad esempio, i *vocal orders* e tutti i dati ricevuti telefonicamente aventi comunque natura e valore contrattuale, saranno conservati per dieci anni a scopi civilistici, contabili e fiscali.

Gli altri dati oggetto di registrazione, non aventi valore di *vocal orders* o comunque contrattuale, saranno conservati per un periodo di 90 giorni e poi cancellati. Il termine è ritenuto congruo in funzione della eventuale prova sul servizio di assistenza fornito o in caso di contestazioni.

In ogni caso, i dati relativi alle chiamate registrate sono conservati in uno specifico *repository*, ad accesso controllato e consentito solo ad un limitato numero di persone autorizzate al trattamento, dotate di specifiche credenziali di autenticazione – nella forma di *strong authentication* – e fornite di istruzioni scritte ai sensi degli articoli 29 e 32 del Regolamento. Le persone autorizzate al trattamento, in ogni caso, non avranno più accesso all'ascolto delle registrazioni dopo 90 (novanta) giorni decorrenti dalla registrazione: una specifica funzionalità automatica attivata sul *repository* renderà inaccessibile all'ascolto, anche da parte delle stesse persone autorizzate, tutte le registrazioni conservate alla scadenza del novantesimo giorno decorrente dalla registrazione.

I dati saranno conservati nel rispetto delle misure di sicurezza di cui all'articolo 32 del Regolamento. Le Parti hanno applicato ai dati le principali cautele e misure indicate in casi analoghi dall'Autorità garante per la protezione dei dati personali nei Provvedimenti: *Verifica preliminare. Sistema di registrazione, trascrizione e analisi delle chiamate inbound* - Registro dei provvedimenti - n. 229 del 18 aprile 2018 – doc web n. 8987133 - *Customer care: garanzie per il trattamento dei dati personali degli utenti e dei lavoratori di call center* - Registro dei provvedimenti n. 058 del 9 febbraio 2011 - doc. web n. 1797032 - *Adempimenti semplificati per il customer care* Adempimenti semplificati per il customer care (inbound) - 15 novembre 2007 – doc web 1462788).

D. Diritti dell'interessato.

Ciascun Interessato potrà esercitare in ogni momento nei confronti di entrambi i Contitolari del trattamento i diritti riconosciuti dalla legge, tra cui quello:

- a) di accedere ai dati personali, ottenendo evidenza delle finalità perseguite da parte dei Contitolari, delle categorie di dati coinvolti, dei destinatari a cui gli stessi possono essere comuni-

cati, del periodo di conservazione applicabile, dell'esistenza di processi decisionali automatizzati;

- b) di ottenere senza ritardo la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano;
- c) di ottenere, nei casi previsti, la cancellazione dei dati;
- d) di ottenere la limitazione del trattamento, quando possibile;
- e) di richiedere la portabilità dei dati, ove applicabile;
- e) di proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali.

Pesercitare tali diritti, potrà inviare una richiesta scritta via e-mail, al seguente indirizzo:

privacy@lottomaticard.it

Per utilità è comunque di seguito riportato il link agli articoli da [15 a 23 del Regolamento](#) sui diritti dell'Interessato.
