

## **Informativa integrativa sul trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 per la protezione dei dati personali (GDPR)**

### **Assistenza tramite Contact Center**

Ad integrazione dell'informativa privacy sulla protezione dei dati personali ("informativa privacy") già resa e comunque consultabile nella sezione privacy del sito internet della Banca, a cui rimandiamo per ogni ulteriore informazione qui non espressamente prevista, Cassa di Risparmio di Orvieto S.p.A. (a seguire anche la "Banca" o "il Titolare"), in qualità di Titolare del trattamento, Le fornisce le informazioni, in qualità di interessato, in ordine alle finalità e alle modalità del trattamento dei Suoi dati personali relativamente all'assistenza fornitaLe tramite Contact Center.

### **Titolare del Trattamento, Responsabile per la protezione dei dati ed esercizio dei diritti**

Il Titolare dei Suoi dati è Cassa di Risparmio di Orvieto SpA, con sede legale in Orvieto – Piazza della Repubblica 21, contattabile all'indirizzo e-mail: [cariorvieto@legalmail.it](mailto:cariorvieto@legalmail.it).

Il Titolare ha nominato un Data Protection Officer (Responsabile per la protezione dei dati personali) al quale l'interessato potrà rivolgersi per esercitare i propri diritti o per avere informazioni relative agli stessi e/o alla presente Informativa, contattabile all'indirizzo di posta elettronica [bdmccodataprotectionofficer@mcc.it](mailto:bdmccodataprotectionofficer@mcc.it) ovvero al seguente indirizzo PEC: [privacy.bdm@postacert.cedacri.it](mailto:privacy.bdm@postacert.cedacri.it).

### **Finalità e base giuridica**

La Banca tratta i dati personali dell'interessato per le finalità di seguito illustrate.

#### **1. Esecuzione di un contratto o esecuzione di misure precontrattuali**

La Banca tratta i Suoi dati personali per gestire i contatti tramite telefono con operatore sia su Sua richiesta (es. richiesta di supporto, sblocco credenziali etc.) che su iniziativa della Banca stessa.

I dati saranno conservati dalla Banca per 10 anni e sei mesi dalla conclusione del rapporto contrattuale, salvo il protrarsi ai fini di accertamento, esercizio o difesa di un diritto della Banca in sede giudiziaria.

#### **2. Perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi**

La banca effettua altresì trattamenti di dati personali per legittimo interesse e in particolare quelli relativi alla registrazione delle conversazioni telefoniche con finalità di attestazione della correttezza:

- del riscontro alle richieste ricevute,
- delle comunicazioni effettuate dalla banca.

I dati saranno conservati per il periodo utile al perseguimento della citata finalità e comunque non oltre 13 mesi dalla data di registrazione, salvo il protrarsi ai fini di accertamento, esercizio o difesa di un diritto della Banca in sede giudiziaria.

### **Natura del conferimento e conseguenze rifiuto**

Il conferimento dei dati di cui al punto 1 del precedente paragrafo risulta necessario al perseguimento delle finalità e il mancato conferimento comporterà l'impossibilità per la Banca di dare seguito alle Sue richieste.

Il conferimento dei dati personali di cui al punto 2, basato sul legittimo interesse, non è obbligatorio e Lei potrà opporsi a detto trattamento in qualsiasi momento, per motivi connessi alla Sua situazione particolare, con le modalità indicate al paragrafo 11 (Diritti degli interessati) dell'informativa privacy e salvo sussistano motivi legittimi cogenti prevalenti e/o di esercizio e/o difesa di un diritto della Banca o di terzi, la Banca stessa si asterrà dal trattare ulteriormente i dati.

### **Categorie di Dati personali trattati**

I dati sono raccolti e registrati per il perseguimento delle finalità indicate e nel rispetto dei principi fondamentali stabiliti dal GDPR e dalla normativa applicabile. Per tali finalità, sono trattate le seguenti categorie di dati personali:

- dati anagrafici, come il nome e il cognome;
- informazioni di contatto, come il numero del telefono fisso e del cellulare;
- dati relativi all'eventuale rapporto in essere con la Banca;
- registrazioni audio;
- qualsiasi altra tipologia di dato da lei comunicato nell'ambito del contatto telefonico.

Le ricordiamo di non comunicare dati personali particolari (quali i dati personali che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché trattare dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona) riferibili a Lei e/o a terzi e, in generale, di non comunicare informazioni che non siano necessarie per gestire la Sua richiesta di assistenza e/o di accesso a prodotti/servizi della Banca.

Si ricorda, infine, che Lei ha il diritto di proporre reclamo al Garante per la Protezione dei dati personali o ad altra Autorità di controllo ai sensi dell'art. 13, par. 2, lettera d) del GDPR.