



un brand di
Banca Sella

INFORMATIVA SULLA REGISTRAZIONE DELLE TELEFONATE DI BANCA SELLA S.p.A_ BRAND HYPE

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito, "**Regolamento**"), desideriamo informarti che Banca Sella S.p.A., come di seguito identificata, procede quale Titolare al trattamento dei tuoi dati personali nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali (di seguito "**Banca Sella**" o "**Titolare**").

1. Titolare del trattamento e responsabile della protezione dei dati (DPO)

Il Titolare è **Banca Sella S.p.A.** con sede legale in **Piazza Gaudenzio Sella, 1, 13900 Biella.**

Il Titolare ha nominato il Responsabile della protezione dei dati ("**Data Protection Officer**" o "**DPO**"), che potrai contattare ai seguenti recapiti:

- indirizzo postale del Titolare e del DPO: Piazza Gaudenzio Sella n. 1, 13900, Biella;
- indirizzo e-mail del Titolare: **privacy@sella.it**;
- indirizzo PEC del Titolare: **privacy@pec.sella.it**;
- indirizzo e-mail del DPO: **dpo@sella.it**.

2. Tipologia di dati personali trattati

Il Titolare informa che tutte le chiamate in entrata saranno registrate.

Le categorie di dati personali oggetto di trattamento da parte del titolare sono rappresentate da dati personali comuni (a titolo esemplificativo, anagrafici e di contatto) ed eventualmente dati economici (es. dati della carta e dati relativi ai prodotti del brand HYPE), relativi ai clienti Banca Sella_brand HYPE (di seguito individuati come "**Interessati**" e singolarmente come "**Interessato**"). Rimane inteso che tra i dati personali vanno considerati anche le interazioni e le conversazioni oggetto della telefonata.

Nel corso della telefonata, al fine di poter soddisfare le diverse esigenze, verranno richiesti una serie di dati identificativi (nome, cognome, ecc.). L'identificazione permette all'operatore, umano e virtuale, di gestire al meglio le richieste e di offrire un migliore servizio. La prima parte della telefonata sarà gestita da un operatore virtuale con intelligenza artificiale (AI) e solo nel caso che il tuo piano lo preveda e in presenza di talune casistiche sarà possibile poi parlare a voce con un operatore umano.

È escluso ogni interesse di raccolta e/o registrazione di dati particolari; pertanto, Ti invitiamo a non fornire tali informazioni durante le telefonate con l'operatore, umano e virtuale.

La registrazione viene avviata nel momento in cui l'operatore virtuale si attiva per rispondere alla chiamata e si interrompe nel momento in cui termina la chiamata. Prima del conferimento di dati personali, l'utente sarà avvisato dell'avvio della registrazione attraverso una sintetica nota informativa resa in formato audio, che espressamente rinverrà alla presente informativa dettagliata pubblicata sul sito internet www.hype.it. La prosecuzione della chiamata a seguito dell'ascolto dell'utente dell'informativa breve in formato audio sottintende la comprensione del contenuto della stessa e l'autorizzazione al trattamento dei dati personali forniti all'operatore.

3. Finalità e base giuridica del trattamento

3.1 Esecuzione di un contratto di cui sei parte o per l'instaurazione di un contratto da te richiesto

HYPE è un brand di Banca Sella S.p.A.

Banca Sella S.p.A.
Società appartenente al Gruppo IVA Maurizio Sella SAA con P.IVA 02675650028, aderente al fondo Interbancario di Tutela dei Depositi ed al Fondo Nazionale di Garanzia, Iscritta all'Albo delle Banche e dei Gruppi Bancari, soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Banca Sella Holding S.p.A.

Sede legale in P.zza G. Sella, 1 - 13900 Biella (BI)
C.F. 02224410023

Capitale Sociale e Riserve € 1.122.086.022

Codice ABI 03268
Iscr. Registro Imprese della Camera di commercio Monte Rosa Laghi Alto Piemonte

www.hype.it
bs_segreteria@pec.sella.it



un brand di
Banca Sella

Durante la telefonata potremmo trattare i tuoi dati personali necessari per acquisire le informazioni necessarie per la conclusione di un contratto con te e/o per la successiva esecuzione del rapporto contrattuale, nonché per lo svolgimento delle attività connesse e funzionali alla gestione dei rapporti con la clientela.

In questi casi non è richiesto un tuo consenso, in quanto la base giuridica di tali trattamenti, come previsto dall'art. 6, comma 1, lett. b) del GDPR, è il seguente: ***"il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dello stesso"***. Ove ti rifiutassi di fornirci i dati richiesti, non saremo in grado di fornirti il servizio richiesto.

3.2 Adempimento di obblighi di legge, regolamenti e ordini delle Autorità

Durante la telefonata potremmo trattare i tuoi dati personali anche per adempiere ad obblighi di legge, di regolamenti e/o della normativa nazionale ed europea, nonché per l'adempimento di disposizioni impartite dalle autorità a ciò legittimate dalla legge e/o da organi di vigilanza e controllo. Laddove previsto da legge o regolamento, potremmo anche trattare dati giudiziari, nei limiti previsti.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, rientrano in questo ambito: la normativa sulla trasparenza bancaria e sui servizi di pagamento (erogati in forma attiva o passiva per consentire l'accesso alle TPP), gli obblighi di contrasto all'usura, al market abuse, di indagine, prevenzione e contrasto alle frodi connesse all'utilizzo di strumenti di pagamento, di prevenzione del furto d'identità, oppure derivanti dagli adempimenti amministrativi contabili, quali la contabilità.

In questi casi non è richiesto un tuo consenso, in quanto la base giuridica di tali trattamenti, come previsto dall'art. 6, comma 1, lett. c) del GDPR, è il seguente: ***"il trattamento è necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento"***.

3.3 Perseguimento di un legittimo interesse del Titolare

Durante la telefonata potremmo trattare i tuoi dati personali per un **nostro legittimo interesse** a:

- a) **verificare e migliorare i nostri servizi di assistenza alla clientela;**
- b) **garantire la sicurezza** dei nostri servizi e dei nostri clienti:
 - effettuare attività di **controllo** finalizzate a **prevenire o individuare azioni fraudolente e/o illecite**:
 - i. a tutela del patrimonio aziendale, della clientela e a presidio del danno reputazionale della Società, mediante controlli che, potranno riguardare anche le operazioni a valere sui rapporti che intrattieni con il titolare;
 - ii. per garantire la **sicurezza informatica**, la corretta gestione dei nostri sistemi informatici e assicurare la continuità operativa.
- c) **gestire reclami e/o procedimenti giudiziari e/o stragiudiziali** per accertare, esercitare o difendere i diritti del Titolare in sede di reclamo e/o risoluzione stragiudiziale e/o giudiziale, ove necessario.

Prima di procedere al trattamento, ci assicuriamo che il trattamento non sia in contrasto con i tuoi interessi, diritti e libertà fondamentali.

In questi casi non è richiesto un tuo consenso, in quanto tali trattamenti hanno come base giuridica il **legittimo interesse del Titolare** come previsto dall'art. 6, comma 1, lett. f) del GDPR.

Se lo ritieni, potrai sempre chiedere di opposti a tali trattamenti scrivendo al DPO, raggiungibile ai recapiti indicati al successivo par. 9. La tua richiesta sarà verificata e accolta laddove non sussistano motivi che possano essere considerati prevalenti (ad esempio, se i dati in oggetto sono necessari per l'esercizio di un diritto di difesa del Titolare).

4. Tempi di conservazione dei dati

HYPE è un brand di Banca Sella S.p.A.

Banca Sella S.p.A.
Società appartenente al Gruppo IVA Maurizio Sella SAA con P.IVA 02675650028, aderente al fondo Interbancario di Tutela dei Depositi ed al Fondo Nazionale di Garanzia, Iscritta all'Albo delle Banche e dei Gruppi Bancari, soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Banca Sella Holding S.p.A.

Sede legale in P.zza G. Sella, 1 - 13900 Biella (BI)
C.F. 02224410023

Capitale Sociale e Riserve € 1.122.086.022

Codice ABI 03268
Iscr. Registro Imprese della Camera di commercio Monte Rosa Laghi Alto Piemonte

www.hype.it
bs_segreteria@pec.sella.it



un brand di
Banca Sella

A meno che la normativa applicabile imponga specifiche tempistiche, il titolare conserva i dati in una forma che consente l'identificazione degli interessati per un arco di tempo necessario al conseguimento delle specifiche finalità per cui sono trattati, nel rispetto degli obblighi contrattuali e/o normativi. Decorsi i termini di conservazione, i dati personali saranno distrutti, cancellati o resi anonimi, compatibilmente con le procedure tecniche di cancellazione e backup.

5. Modalità di trattamento

Le conversazioni saranno registrate con strumenti informatizzati e con l'impiego di misure di sicurezza atte a garantire la riservatezza dell'utente, nonché ad evitare l'indebito accesso a soggetti terzi o a personale non autorizzato. I singoli file audio vengono conservati in un apposito repository, ad accesso controllato e consentito solo ad un limitato numero di persone autorizzate al trattamento, dotate di specifiche credenziali di autenticazione.

Nella fase iniziale dell'interazione – e fino a quando non richiederai di parlare con un operatore umano (solo quando previsto dal servizio e compatibile con la tua richiesta) – l'assistenza self-service H24 viene gestita da un operatore virtuale basato su tecnologie di intelligenza artificiale.

Il sistema utilizza:

- **un modello linguistico di intelligenza artificiale generativa**, progettato per comprendere le tue domande e generare risposte contestuali. Il modello è addestrato su insiemi di dati pertinenti al servizio e può essere migliorato nel tempo anche attraverso feedback derivanti dalle interazioni, nel rispetto della normativa applicabile;
- **una componente automatizzata che gestisce dialoghi preconfigurati**, costituiti da insiemi di domande e risposte organizzate per argomenti, in grado di gestire automaticamente molte richieste e, quando necessario e consentito, trasferire la conversazione a un operatore umano.

I dati conferiti non saranno oggetto di diffusione se non per ottemperare ad obblighi espressamente previsti dalla legge.

6. Destinatari del trattamento

I dati personali conferiti, se necessario per le finalità di cui al precedente paragrafo 3, potranno essere comunicati:

- a) ai soggetti cui la comunicazione dei dati debba essere effettuata in adempimento di un obbligo previsto dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria, ovvero per adempiere ad un ordine della Autorità Giudiziaria;
- b) ai soggetti designati dal Titolare, in qualità di responsabili ovvero alle persone autorizzate al trattamento dei dati personali che operano sotto l'autorità diretta del Titolare o del responsabile, a cui sono impartite adeguate istruzioni operative.

7. Trasferimento dei dati all'estero

Il titolare privilegia il trattamento di dati personali all'interno dell'Unione Europea e per il trasferimento dei dati all'estero garantisce che tali operazioni avverranno in piena conformità alla vigente normativa in materia di protezione dei dati personali e, in particolare, sulla base di una decisione di adeguatezza ex art. 45 del Regolamento ovvero di garanzie adeguate ai sensi dell'art. 46 e ss. del Regolamento.

8. Esercizio dei diritti degli Interessati

HYPE è un brand di Banca Sella S.p.A.

Banca Sella S.p.A.
Società appartenente al Gruppo IVA Maurizio Sella SAA con P.IVA 02675650028, aderente al fondo Interbancario di Tutela dei Depositi ed al Fondo Nazionale di Garanzia, Iscritta all'Albo delle Banche e dei Gruppi Bancari, soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Banca Sella Holding S.p.A.

Sede legale in P.zza G. Sella, 1 - 13900 Biella (BI)
C.F. 02224410023

Capitale Sociale e Riserve € 1.122.086.022

Codice ABI 03268
Iscr. Registro Imprese della Camera di commercio Monte Rosa Laghi Alto Piemonte

www.hype.it
bs_segreteria@pec.sella.it



un brand di
Banca Sella

In qualità di Interessato puoi esercitare i diritti a te riconosciuti ai sensi e nei limiti degli artt. 15-21 del Regolamento, tra cui il diritto di chiedere al titolare l'accesso ai tuoi dati personali, la rettifica o la cancellazione degli stessi, nonché la limitazione del trattamento dei dati che ti riguarda, l'opposizione al trattamento e la portabilità dei tuoi dati.

Il Titolare rende disponibile l'elenco aggiornato dei responsabili del trattamento nominati su richiesta scritta dell'Interessato.

Ti ricordiamo inoltre che, limitatamente ai trattamenti per i quali è richiesto il consenso, hai il diritto di revocare il tuo consenso, in qualsiasi momento, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso espresso prima della revoca.

Infine, hai il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo competente, ai sensi dell'art. 77, 1° comma del Regolamento, che in Italia è il Garante per la protezione dei dati personali.

Per esercitare i tuoi diritti di cui sopra puoi scrivere al Titolare del trattamento tramite i riferimenti indicati al paragrafo 1.

Ricorda che l'esercizio dei tuoi diritti è gratuito. Se però la tua richiesta fosse infondata o eccessiva o ripetitiva, potremmo addebitarti un costo a titolo di contributo spese per i costi amministrativi sostenuti per gestire la tua richiesta oppure potremmo rifiutarci di soddisfare la richiesta.

Precisiamo che le richieste di esercizio dei diritti devono essere avanzate dall'interessato mediante i canali appositamente previsti e devono essere formulate in modo sufficientemente chiaro, in modo da permettere al Titolare la corretta gestione, in caso contrario potremmo rifiutarci di soddisfare la richiesta.

Banca Sella S.p.A

HYPE è un brand di Banca Sella S.p.A.

Banca Sella S.p.A.
Società appartenente al Gruppo IVA Maurizio Sella SAA con P.IVA
02675650028, aderente al fondo Interbancario di Tutela dei Depositi ed
al Fondo Nazionale di Garanzia, Iscritta all'Albo delle Banche e dei
Gruppi Bancari, soggetta all'attività di direzione e coordinamento di
Banca Sella Holding S.p.A.

Sede legale in P.zza G. Sella, 1 - 13900 Biella (BI)
C.F. 02224410023

Capitale Sociale e Riserve € 1.122.086.022

Codice ABI 03268
Iscr. Registro Imprese della Camera di commercio Monte
Rosa Laghi Alto Piemonte

www.hype.it
bs_segreteria@pec.sella.it