



INFORMATIVA SULLA REGISTRAZIONE DELLE TELEFONATE DI HYPE S.P.A

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito, "Regolamento"), desideriamo informarTi che HYPE 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 "HYPE" o "Titolare").

1. Titolare del trattamento

Il Titolare del trattamento dei dati personali è HYPE S.p.A con sede legale in Piazza Gaudenzio Sella, 1, 13900 Biella:

- e-mail privacy@hype.it.
- indirizzo PEC: privacy@pec.hype.it

2. Tipologia di dati personali trattati

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

Le categorie di dati personali oggetto di trattamento da parte di HYPE 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 HYPE), relativi ai clienti 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 rinvierà 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 S.p.A.

con socio unico soggetta all'attività di direzione
e coordinamento di Banca Sella Holding S.p.A.

Sede legale: P.zza G. Sella, 1 - 13900 Biella (BI)
C.F. e P.IVA n. 02686590023

Capitale Sociale: € 1.416.885,00 i.v.
Iscr. Registro Imprese C.C.I.A.A. di Monte Rosa Laghi
Alto Piemonte REA BI - 205555

www.hype.it
segreteria@pec.hype.it

Durante la telefonata potremmo trattare 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 HYPE.

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 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 illegittime**:
 - 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 intrattiene con HYPE;
 - ii. per garantire la **sicurezza informatica**, la corretta gestione dei nostri sistemi informatici e assicurare la continuità operativa.
- c) **gestire reclami e/o procedimenti giudiziali 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 HYPE** come previsto dall'art. 6, comma 1, lett. f) del GDPR.

HYPE S.p.A.

con socio unico soggetta all'attività di direzione
e coordinamento di Banca Sella Holding S.p.A.

Sede legale: P.zza G. Sella, 1 - 13900 Biella (BI)
C.F. e P.IVA n. 02686590023

Capitale Sociale: € 1.416.885,00 i.v.
Iscr. Registro Imprese C.C.I.A.A. di Monte Rosa Laghi
Alto Piemonte REA BI - 205555

www.hype.it
segreteria@pec.hype.it



Se lo ritieni, potrai sempre chiedere di opporsi 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

Tipologia interessato	Finalità	Base giuridica del trattamento	Tempi di conservazione
maggiorenne che ha avviato il processo di registrazione, senza però portarlo a compimento, non avendo firmato la proposta di contratto (cd. Prospect)	Gestione della fase di onboarding	<ul style="list-style-type: none">- Art. 6 comma 1, lett. b) GDPR: esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato- Art. 6, comma 1, lett. c) il trattamento è necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento (es. normativa Antiriciclaggio)	90 giorni dalla raccolta dei dati
minorenne (tra i 12 e i 17 anni) o Rappresentante Legale di un minorenne che ha avviato il processo di registrazione, senza però portarlo a compimento, non avendo firmato la proposta di contratto (cd. Prospect)	Gestione della fase di onboarding	<ul style="list-style-type: none">- Art. 6 comma 1, lett. b) GDPR: esecuzione di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato- Art. 6, comma 1, lett. c) il trattamento è necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento (es. normativa Antiriciclaggio)	

HYPE S.p.A.

con socio unico soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Banca Sella Holding S.p.A.

Sede legale: P.zza G. Sella, 1 - 13900 Biella (BI)
C.F. e P.IVA n. 02686590023

Capitale Sociale: € 1.416.885,00 i.v.
Iscr. Registro Imprese C.C.I.A.A. di Monte Rosa Laghi
Alto Piemonte REA BI - 205555

www.hype.it
segreteria@pec.hype.it

<p>Se hai avviato e concluso il processo di registrazione, firmando la proposta di contratto, senza tuttavia ottenere il perfezionamento del contratto stesso (cd. Proponente)</p>	<p>Gestione della fase di onboarding</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Art. 6 comma 1, lett. b) GDPR: il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte o di misure precontrattuali adottate su richiesta dell'interessato - Art. 6, comma 1, lett. c) il trattamento è necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento (es. normativa Antiriciclaggio) - Art. 6, comma 1, lett. f) GDPR: il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento (es. antifrode e/o - contenzioso) 	<p>5 anni dalla raccolta dei dati</p>
<p>Cliente con contratto attivo</p>	<p>Gestione degli Interessati che sono clienti con un contratto attivo con il Titolare</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Art. 6 comma 1, lett. b) GDPR: il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte - Art. 6, comma 1, lett. c) il trattamento è necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento (es. normativa Antiriciclaggio) - Art. 6, comma 1, lett. f) GDPR: il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento (es. antifrode) 	<p>Intera durata del contratto</p>

HYPE S.p.A.

con socio unico soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Banca Sella Holding S.p.A.

Sede legale: P.zza G. Sella, 1 - 13900 Biella (BI)
C.F. e P.IVA n. 02686590023

Capitale Sociale: € 1.416.885,00 i.v.
Iscr. Registro Imprese C.C.I.A.A. di Monte Rosa Laghi
Alto Piemonte REA BI - 205555

www.hype.it
segreteria@pec.hype.it

Ex cliente	Gestione degli Interessati che hanno chiuso il contratto con il Titolare	<ul style="list-style-type: none"> - Art. 6 comma 1, lett. b) GDPR: il trattamento è necessario all'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte - Art. 6, comma 1, lett. c) il trattamento è necessario per adempiere un obbligo legale al quale è soggetto il titolare del trattamento (es. normativa Antiriciclaggio) - Art. 6, comma 1, lett. f) GDPR: il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento (es. antifrode) 	10 anni dalla chiusura del contratto
Se è pendente un reclamo e/o un procedimento in sede stragiudiziale e/o giudiziale con te	Gestione del reclamo e/o del procedimento avviato in sede stragiudiziale e/o giudiziale	Art. 6, comma 1, lett. f) GDPR: il trattamento è necessario per il perseguimento del legittimo interesse del titolare del trattamento a esercitare e/o difendere i propri diritti	Per tutta la durata del reclamo/procedimento giudiziale/stragiudiziale , fino all'esaurimento dei termini di esperibilità delle tutele giudiziali e/o delle azioni di impugnazione

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

HYPE S.p.A.

con socio unico soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Banca Sella Holding S.p.A.

Sede legale: P.zza G. Sella, 1 - 13900 Biella (BI)
C.F. e P.IVA n. 02686590023

Capitale Sociale: € 1.416.885,00 i.v.
Iscr. Registro Imprese C.C.I.A.A. di Monte Rosa Laghi
Alto Piemonte REA BI - 205555

www.hype.it
segreteria@pec.hype.it



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:

- 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;
- 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

HYPE 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

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.

Puoi esercitare i diritti sopra indicati inviando una comunicazione scritta indirizzata privacy@hype.it

9. Responsabile protezione dei dati personali

HYPE S.p.A.

con socio unico soggetta all'attività di direzione
e coordinamento di Banca Sella Holding S.p.A.

Sede legale: P.zza G. Sella, 1 - 13900 Biella (BI)
C.F. e P.IVA n. 02686590023

Capitale Sociale: € 1.416.885,00 i.v.
Iscr. Registro Imprese C.C.I.A.A. di Monte Rosa Laghi
Alto Piemonte REA BI - 205555

www.hype.it
segreteria@pec.hype.it



Il Responsabile della Protezione dei Dati (di seguito anche “RPD” o “DPO – Data Protection Officer”) può essere contattato ai seguenti recapiti:

- indirizzo postale di HYPE S.p.A.: Piazza Gaudenzio Sella n. 1, 13900, Biella;
- indirizzo e-mail: privacy@hype.it oppure dpo@hype.it.

HYPE S.p.A

HYPE S.p.A.

con socio unico soggetta all'attività di direzione
e coordinamento di Banca Sella Holding S.p.A.

Sede legale: P.zza G. Sella, 1 - 13900 Biella (BI)
C.F. e P.IVA n. 02686590023

Capitale Sociale: € 1.416.885,00 i.v.
Iscr. Registro Imprese C.C.I.A.A. di Monte Rosa Laghi
Alto Piemonte REA BI - 205555

www.hype.it
segreteria@pec.hype.it