



Informativa sul trattamento delle conversazioni telefoniche con l'utenza (ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati 2016/679, "GDPR")

Questa informativa descrive i trattamenti effettuati da parte delle Società del Gruppo Biocontrol (Biocontrol Imaging S.r.l.; Biocontrol Check-up S.r.l.; Biocontrol Diagnostica Medica S.r.l.) di dati personali relativi alla propria utenza ai soli fini della prenotazione dei servizi sanitari erogati dal Centro Biocontrol, conferiti tramite registrazione delle conversazioni telefoniche con gli operatori del Centro addetti al call center. Tutti i dati raccolti saranno trattati nel rispetto della normativa vigente, e comunque, con la dovuta riservatezza.

Dati di contatto del titolare Il titolare del trattamento di cui alla presente informativa è il Gruppo Biocontrol (Biocontrol Imaging S.r.l.; Biocontrol Check-up S.r.l.; Biocontrol Diagnostica Medica S.r.l.) in persona del l.r.p.t. con sede operativa in Cosenza al Viale G. e F. Falcone 5/7 e in Castrovillari alla via Schiavello s.n.c.

Dati di contatto del Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) Il Responsabile della Protezione dei Dati può essere contattato scrivendo al seguente indirizzo di posta elettronica: privacy@biocontrol.it.

Finalità e base giuridica del trattamento La raccolta ovvero il trattamento dei dati personali mediante strumenti informatici e telematici ha la finalità di verificare la qualità del servizio reso all'utenza, sussistendo esigenze organizzative e produttive, e di tutela per il patrimonio aziendale, in relazione ai danni diretti o indiretti che potrebbero derivare dalle contestazioni o dai reclami promossi dagli utenti (art. 6, para. 1, lett. f) GDPR). Le suddette Società hanno ottemperato all'obbligo di legge nel rispetto di quanto prevede l'art. 4, comma 1, L. 300/1970. Inoltre, con l'obiettivo prevalentemente di migliorare la qualità del servizio reso alla propria utenza, per le chiamate inbound cioè in entrata è stato adottato un sistema di "Quality Recording System" che serve sia ad analizzare nel corso delle telefonate la qualità e l'efficacia dei processi, prodotti e servizi, sia a verificare, ad esempio, l'efficacia degli script di gestione delle chiamate, per capire, ad esempio, le cause che talvolta generano picchi di chiamata e questo anche nell'ottica di meglio indirizzare la formazione degli operatori ai fini di ottimizzazione delle performance e del servizio reso. Le registrazioni delle chiamate oltre a rispettare la dignità e libertà del lavoratore nell'estrinsecazione della propria attività lavorativa, risultano anche conformi alla vigente disciplina in materia di protezione dei dati personali, ed infatti sono stati adottati alcuni specifici accorgimenti. La registrazione viene preceduta da una breve nota informativa rilasciata da voce registrata nella quale si precisa che il trattamento è effettuato per garantire la corretta gestione del servizio reso all'utenza. Se l'utente non intenderà interrompere la telefonata, si intende manifestato il principio di "continuazione della telefonata/assenso" alla registrazione. Il conferimento dei dati è facoltativo, ma necessario per gestire il controllo sulla qualità del servizio erogato ed eventualmente



per formalizzare, accogliere e gestire il reclamo presentato dall'utenza. Senza il conferimento di dati non sarà possibile dare seguito alle richieste dell'utente.

Categorie di dati trattati e periodo di conservazione Potranno essere trattate le registrazioni delle telefonate con l'utenza. I dati trattati saranno conservati per un periodo di sette giorni. In caso di: - notifica di denuncia, esposto o querela, il termine sarà prorogato in conformità a quanto predisposto dall'autorità Giudiziaria ovvero sino alla conclusione del procedimento; - contestazione e/o di reclamo amministrativo diretto dall'utente al Centro, il termine di conservazione verrà prorogato di una ulteriore settimana. Al decorso dei termini previsti per la conservazione, le registrazioni verranno eliminate. Il riascolto delle conversazioni dovrà avvenire tramite l'impegno di codici/password individuali ad opera di personale appositamente autorizzato.

Categorie di destinatari Per le finalità indicate i dati conferiti potranno essere comunicati o condivisi con i dipendenti espressamente designati o autorizzati al trattamento, con i componenti degli Organi Statutari e con soggetti esterni alle Società designati responsabili o comunque operanti come titolari quali ad esempio enti o organismi pubblici che hanno per legge, regolamento o direttiva comunitaria, diritto o obbligo di conoscerli e l'Autorità Giudiziaria, in caso di notifica di denuncia, esposto o querela. Le registrazioni non verranno diffuse. L'elenco dettagliato delle società designate responsabili del trattamento può essere richiesto all'indirizzo: privacy@biocontrol.it

Indicazione di trasferimenti di dati personali verso paesi al di fuori dello Spazio Economico Europeo Non si provvederà a trasferire i dati personali degli interessati verso paesi che si trovano al di fuori dello Spazio Economico Europeo.

Diritti degli interessati Ai sensi degli articoli 13, comma 2, lettere (b) e (d), nonché da 15 a 21 del GDPR, l'interessato può, nei casi previsti esercitare i seguenti diritti: • chiedere l'accesso ai dati personali che lo riguardano e ottenerne copia; • ottenere la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano; • chiedere la cancellazione dei dati personali che lo riguardano; • ottenere la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano; • ricevere i dati personali che lo riguardano in un formato strutturato, di uso comune e leggibile, da dispositivo automatico ai fini dell'esercizio del diritto alla portabilità; • opporsi al trattamento dei dati personali che lo riguardano. L'esercizio dei diritti potrà avvenire mediante l'invio di un'apposita richiesta all'indirizzo di posta elettronica: privacy@biocontrol.it L'interessato ha il diritto di proporre un reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali.

Modifiche e aggiornamenti dell'informativa Anche in considerazione di futuri cambiamenti che potranno intervenire sulla normativa privacy applicabile, il Centro potrà integrare e/o aggiornare, in tutto o in parte, la



presente informativa. Resta inteso che qualsiasi modifica, integrazione o aggiornamento sarà comunicata in conformità alla normativa vigente.

Ultimo aggiornamento: 22/05/2023