

# **INFORMATIVA CONTACT CENTER**

## **1. Premessa**

Ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 sulla "protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali" (di seguito anche "GDPR"), Le forniamo le informazioni richieste sul trattamento dei dati personali che La riguardano ("Dati") effettuato dall'Università Cattolica del Sacro Cuore (di seguito anche l'"Università").

## **2. Identità e dati di contatto del Titolare del trattamento**

Titolare del trattamento dei Dati che La riguardano è l'Università Cattolica del Sacro Cuore, con sede legale in Largo Agostino Gemelli 1, 20123 Milano, tel. (+39) 027234.1.

## **3. Categorie di dati personali**

Tra i Dati che l'Università tratta rientrano, ad esempio, dati anagrafici e dati di contatto a Lei riferiti.

## **4. Finalità del trattamento e base giuridica**

I Suoi dati anagrafici, laddove conferiti, vengono trattati:

a) per consentirLe di ottenere informazioni sulle attività di Università Cattolica del Sacro Cuore e di metterLa in contatto con il personale addetto dell'Ateneo al fine di fornire un riscontro alle richieste di informazioni da Lei inoltrate. I canali messi a disposizione dall'Università sono:

- servizio telefonico di Call Center da rete fissa / da cellulare;
- servizio Call Back per prenotare un contatto con un operatore;
- servizio Web Chat per avviare una conversazione in chat con un operatore;
- servizio per comunicare via posta elettronica o tramite form on line;
- interazioni tramite i profili social media di Ateneo;

- b) attività di rilevazione della Sua customer satisfaction;
- c) adempiere obblighi previsti da norme di legge, regolamenti, normativa comunitaria;
- d) tutelare l'Ateneo e il suo patrimonio.

La base giuridica del trattamento è costituita:

- per le finalità di cui sub a) e sub b) dal consenso da Lei prestato;
- per le finalità di cui sub c) da obblighi di legge;
- per le finalità di cui sub d) dal legittimo interesse del Titolare.

Il conferimento dei Dati non è obbligatorio, ma l'eventuale rifiuto di fornire i Suoi Dati comporterà l'oggettiva impossibilità di dare seguito alle Sue richieste.

## **5. Modalità di trattamento**

Il trattamento dei dati personali avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici con logiche strettamente correlate alle finalità e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi in conformità alle norme vigenti.

## **6. Periodo di conservazione dei dati**

L'Università tratterà i Dati per il tempo strettamente necessario al perseguimento delle finalità di cui sopra, fatti salvi gli eventuali termini di conservazione previsti da norme di legge o regolamenti.

Per i dati personali eventualmente acquisiti durante l'erogazione dei servizi di cui al punto a), il tempo di conservazione massimo previsto è di 12 mesi dal primo contatto e/o dall'esaurimento delle finalità per le quali tali dati sono stati conferiti. Si prevede l'anonimizzazione dei dati dopo tale periodo.

Per le interazioni tramite social media, al fine di conoscere i tempi di conservazione dei dati è necessario fare riferimento alle informative e privacy policy dei singoli siti o social network.

## **7. Categorie di soggetti cui possono essere comunicati i Dati**

I Suoi Dati potranno essere comunicati a:

- Enti pubblici e privati al fine di consentire lo svolgimento del servizio e/o l'erogazione della prestazione da Lei richiesta, nonché Autorità competenti, al fine di adempiere ad obblighi di legge o regolamenti interni all'Università;
- Società che si occupano di attività necessarie all'erogazione dei servizi, alla manutenzione delle risorse informatiche e dei servizi messi a disposizione di studenti e/o utenti.

I soggetti appartenenti alle categorie alle quali i dati possono essere comunicati effettueranno il trattamento dei dati medesimi e li utilizzeranno, a seconda dei casi, in qualità di Responsabili del trattamento espressamente nominati da parte del Titolare ai sensi della legge, o piuttosto in qualità di autonomi Titolari.

L'elenco dei Responsabili del trattamento designati è costantemente aggiornato e disponibile presso la sede dell'Università.

## **8. Trasferimento di dati personali extra – UE**

I dati personali potranno essere trasferiti in Paesi extra - UE, in particolare nel caso di servizi che siano ubicati al di fuori del territorio dell'Unione Europea (es. cloud storage). In tal caso, il Titolare assicura sin d'ora che il trasferimento dei dati extra-UE avverrà in conformità alle disposizioni di legge applicabili, ad esempio previa stipula delle clausole contrattuali standard adottate dall'Unione Europea.

## **9. Responsabile della protezione dei dati (Data Protection Officer, D.P.O.)**

L'Università ha nominato il Responsabile della protezione dei dati (Data Protection Officer, D.P.O.), nella persona dell'Avv. Ferdinando Zanatti e – mail [dpo@unicatt.it](mailto:dpo@unicatt.it)

## **10. Diritti dell'interessato**

Nella Sua qualità di interessato, Lei ha il diritto di:

- a. Chiedere al Titolare l'accesso ai Dati, la loro cancellazione, la rettifica dei Dati inesatti, l'integrazione dei Dati incompleti, nonché la limitazione del trattamento nei casi previsti dall'art. 18 del GDPR;
- b. Opporsi, in qualsiasi momento, in tutto od in parte, al trattamento dei Dati necessario per il perseguimento legittimo dell'interesse del Titolare;
- c. Nel caso in cui siano presenti le condizioni per l'esercizio del diritto alla portabilità di cui all'art. 20 del GDPR, ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i Dati forniti al Titolare, nonché, se tecnicamente fattibile, trasmetterli ad altro Titolare senza impedimenti;
- d. Revocare il consenso prestato in qualsiasi momento;
- e. Proporre reclamo all'Autorità di controllo competente.

Tali diritti possono essere esercitati, a mezzo posta raccomandata, indirizzata a Università Cattolica del Sacro Cuore, Direzione Generale – Privacy, Largo Agostino Gemelli 1, 20123, Milano, o via e – mail all'indirizzo [\*\*dpo@unicatt.it\*\*](mailto:dpo@unicatt.it)