



*Leading the way
in Customer Interaction
& Process Management.*

Privacy Policy

Indice

Premessa	2
<i>Articolo 1. Comportamenti attesi dal Personale (in generale)</i>	6
<i>Articolo 2. Comportamenti attesi dal Personale che segue progetti basati sull'uso di nuove tecnologie</i>	7
<i>Articolo 3. Comportamenti attesi verso il Data Protection Officer e il Privacy Manager (in generale)</i>	8
<i>Articolo 4. Trasparenza verso il Data Protection Officer e il Privacy Manager</i>	9
<i>Articolo 5. Completezza nelle informazioni rese al Data Protection Officer e al Privacy Manager</i>	9
<i>Articolo 6. Puntualità nel dare informazioni al Data Protection Officer e al Privacy Manager</i>	10
<i>Articolo 7. Tempestività nel dare informazioni al Data Protection Officer e al Privacy Manager</i>	11
<i>Articolo 8. Esecuzione dei contratti coi Committenti – cautele in materia di protezione dei dati personali</i>	12
<i>Articolo 9. Coinvolgimento di Partner commerciali e subfornitori nell'erogazione dei servizi ai committenti</i>	13
<i>Articolo 10. Rilevanza del rispetto di questa Policy nei percorsi di carriera del Personale</i>	14

Premessa

La presente “Comdata Group Privacy Policy” (di seguito, la “Policy”) indirizza e disciplina l’approccio che ogni manager, dipendente, o collaboratore di ciascuna società facente parte del Gruppo Comdata (di seguito, il “Personale Comdata”) deve tenere a mente ed applicare nella conduzione delle proprie attività.

Questa Policy si inserisce nel più ampio contesto del “Comdata Compliance Program” (il “CCP”) che è stato varato dal Gruppo Comdata per armonizzare i sistemi di controllo interno creati presso le varie *legal entities* Comdata e per promuovere comportamenti etici da parte del Personale Comdata. Il CCP si traduce nella messa a punto e nell’aggiornamento di procedure interne volte a prevenire la violazione di leggi, regolamenti, codici di condotta, politiche di Gruppo, nonché del Codice Etico del Gruppo, e quindi, indirettamente, sanzioni, perdite finanziarie o danni di reputazione.

Per quanto concerne il livello delle funzioni apicali coinvolte, il CCP fa riferimento al Comitato di Compliance¹.

La compliance privacy consiste nella conformità di ciascuna *legal entity* Comdata alle norme volte a garantire che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà di ognuno.

Il settore in cui il Gruppo Comdata opera è “*data sensitive*”.

Nei Paesi dell’Unione Europea, tutte le attività “core” di Comdata – dalla progettazione di servizi, al negoziato commerciale coi committenti, dalla gestione delle operazioni per conto dei committenti all’amministrazione dei sistemi nostri o altrui – è soggetto al Regolamento generale UE n. 2016/679 (“GDPR”), alla normativa privacy nazionale nonché a provvedimenti emessi da ciascuna Autorità Nazionale² applicabili al settore dei Call Center e ai servizi che eroghiamo.

¹ Nella presente Policy, ogni volta che non viene diversamente specificato, con riferimento a “Comdata” si intende qualsiasi realtà aziendale facente parte del Gruppo Comdata, *worldwide*.

² A titolo esemplificativo, per quanto concerne l’Italia, per il settore telemarketing e call center, vi sono provvedimenti del Garante Italiano per la Protezione dei Dati Personali come quello del 19/01/2011 “*Prescrizioni per il trattamento di dati personali per finalità di marketing, mediante l’impiego del telefono con operatore, a seguito dell’istituzione del registro pubblico delle opposizioni*”, od il Provvedimento generale sulle c.d. “*chiamate mute*”, del 20 febbraio 2014.

Nel contesto dei nostri servizi spesso possono ricorrere norme a protezione dei dati personali molto restrittive per il business, se non addirittura contrarie al “comune sentire business”, ma molto importanti.

L’attività è B2B, ma deve essere condotta, specialmente dal *management*, con le attenzioni proprie di chi fa B2C: occorre dare massima importanza e tutela alla protezione dei dati personali dei singoli individui, utenti finali, clienti dei committenti di Comdata, come se tali individui fossero clienti diretti di Comdata.

Il principio fondamentale è che chiunque (sia interno al Gruppo Comdata, sia utente finale) ha diritto alla protezione dei dati personali che lo riguardano. Solo una strategia dell’attenzione alla privacy in ogni sede e una corretta gestione dei dati personali che sono nella disponibilità delle nostre società (anche nell’ambito di servizi erogati ai committenti) ci mettono al riparo da danni anche involontari alle persone e dalle sanzioni previste dalla legge e comminate dalle Autorità di controllo.

Inoltre, una politica aziendale attenta a questi valori è un fattore competitivo, in un mercato sempre più evoluto, nel quale il consumatore finale è sempre più sensibile e attento al “come”, “da chi”, e “per quali scopi” sono raccolti e trattati i propri dati.

Scopo di questa Policy è anche quello di dettagliare le regole ed i flussi di informazioni che le persone che lavorano nel Gruppo Comdata devono conoscere e rispettare in fase di progettazione di servizi, di negoziazione commerciale coi committenti, di gestione delle operazioni o di amministrazione dei sistemi.

La compliance privacy non riguarda solo quelle professionalità che, in azienda, se ne occupano in modo specialistico, come i Privacy Manager e i Data Security Manager. Essa costituisce un fattore trasversale, che permea l’intera ossatura del Gruppo e di ciascuna *legal entity* Comdata, coinvolgendo ogni singola funzione (ad es. *sales, operations, R&D*) che abbia a che fare con progetti, operazioni,

sviluppi che impattino in qualsiasi modo le persone (lavoratori, utenti finali) e l'utilizzo dei dati personali delle stesse.

Nel Gruppo Comdata si è scelto di lavorare affinché vi sia comunicazione tra funzioni su tali temi, e affinché sia chiaro a quale soggetto apicale ciascuna funzione debba riportare, per la privacy compliance.

Relativamente a quanto disposto nella presente Policy, in ogni società il massimo riporto è il Responsabile per la Protezione dei Dati Personali (il "DPO")³, ove nominato (come nel caso di Comdata S.p.A., dove fa parte del Comitato di Compliance), od il Privacy Manager, ove il DPO non sia nominato.

Ogni *legal entity* Comdata stabilita nell'Unione Europea (oppure ogni insieme di *legal entities* stabilite nell'Unione Europea e soggette alla medesima legge nazionale) deve dotarsi di una "Data Protection Policy" nazionale

attuativa della presente *Comdata Group Privacy Policy*.

La "Data Protection Policy" nazionale contiene Linee Guida volte a definire il modello organizzativo privacy, i compiti del DPO, le modalità operative e i flussi interni per rispettare i principi del GDPR e per osservarne gli adempimenti.

La *Comdata Group Privacy Policy* intende fornire un orizzonte generale valido per tutte le *legal entities* ed enfatizzare due concetti, che devono essere veicolati e fatti propri da tutto il Personale Comdata:

- i. Prudenza (dunque, porsi dubbi e domande quando è in gioco l'uso di dati personali);
- ii. Escalation (al fine di dissipare ogni eventuale dubbio).

Nello svolgimento delle proprie attività, il Personale Comdata deve essere in grado di porsi delle domande con riguardo agli impatti della propria attività in materia di protezione dei dati personali.

³ Il DPO, o Data Protection Officer, è una figura introdotta dal Regolamento generale sulla protezione dei dati 2016/679 ("GDPR"). Il DPO, figura storicamente già presente in alcune legislazioni europee, è un professionista che deve avere un ruolo aziendale (sia esso soggetto interno o esterno) con competenze giuridiche, informatiche, di risk management e di analisi dei processi. La sua responsabilità principale è quella di osservare, valutare e organizzare la gestione del trattamento di dati personali (e dunque la loro protezione) all'interno di un'azienda (sia essa pubblica o privata), affinché questi siano trattati nel rispetto delle normative privacy europee e nazionali, operando dunque con duplice ruolo di consulenza e di controllo. Una società privata qual è Comdata, in base al GDPR, è tenuta a nominare un DPO principalmente qualora tra le proprie attività core abbia il trattamento (i) su larga scala di categorie particolari di dati personali (i cosiddetti dati sensibili), oppure abbia trattamenti (ii) di dati personali che comportino un monitoraggio regolare e sistematico, su larga scala, degli Interessati (che sono le persone fisiche delle quali svengono trattati i dati). Alcune società del Gruppo hanno scelto di nominare il proprio DPO, mentre altre realtà del Gruppo possono avere ritenuto opportuno limitarsi alla sola nomina di un Privacy Manager, che in tal caso fa le veci del DPO a livello di riporti e organigramma nel contesto del CCP come sopra descritto.

A tutto il Personale Comdata viene richiesto di offrire servizi improntati al pieno rispetto dei principi di protezione dei dati personali, "fin dalla progettazione", cioè dall'eventuale fase della ricerca e sviluppo.

Relativamente a un progetto, a un possibile servizio da erogare ai committenti, a un'attività operativa, le domande da porsi sono *"si può fare?", "come si può fare?", "per quanto tempo si può fare?"*.

Qualora non riesca a risolvere questi dubbi con le proprie conoscenze, il Personale Comdata deve scalare al proprio diretto superiore o, a seconda dei casi, direttamente al DPO (o al Privacy Manager).

La Policy è parte integrante del rapporto di lavoro. L'osservanza delle norme della Policy deve considerarsi parte essenziale degli obblighi del Personale Comdata. La violazione di una delle disposizioni della Policy comporterà l'applicazione di una sanzione disciplinare.

Articolo 1/ Comportamenti attesi dal Personale (in generale)

Il Personale Comdata deve prestare la massima attenzione al trattamento dei dati personali nello svolgimento della propria attività operativa.

Il Personale Comdata è sempre tenuto ad un approccio prudentiale e proattivo⁴ e nel caso, a procedere con lo scalare l'informazione o il dubbio al proprio superiore o al DPO (o al Privacy Manager, se del caso).

In particolare, tutto il Personale Comdata è obbligato – in forza della presente Policy – a (i) partecipare alle sessioni formative via via organizzate a livello aziendale e volte alla sensibilizzazione e preparazione in tema di protezione dei dati personali, specialmente a livello *innovation* e *operations*,

(ii) leggere il materiale informativo in tema di protezione dei dati personali che viene divulgato in Comdata, (iii) comunicare al il DPO e/o al Data Security Manager prontamente e diligentemente qualsivoglia *data breach*, eventualmente nel rispetto della procedura applicabile presso la singola *legal entity* Comdata, (iv) consultare il DPO e/o il Privacy Manager o le funzioni competenti (a) nel caso si debba selezionare nuovi subfornitori/partner commerciali potenzialmente coinvolti in operazioni di trattamento di dati personali, (b) quando ci si trovi a perseguire obiettivi di *innovation* mediante la tecnologia e l'automazione, o ancora (c) nella ideazione e progettazione di nuove campagne o operazioni – siano esse richieste dal committente o proposte

⁴ Ad esempio, se un committente propone a Comdata di procedere con una nuova campagna di marketing via telefono, magari ideando nuovi sistemi di contatto, il Personale Comdata direttamente coinvolto in tale richiesta deve chiedersi se essa comporta un impatto, e di che entità, sul trattamento dei dati personali degli utenti; e ancora, se ad una funzione aziendale viene richiesto di incrementare ed efficientare il processo produttivo, magari servendosi di nuove piattaforme o applicazione tecnologiche, tale funzione aziendale deve porsi il problema di come e quanto ciò influirà sugli individui coinvolti da tali nuovi strumenti innovativi.

internamente a Comdata con l'obiettivo di massimizzare la profittabilità e dunque la soddisfazione dei committenti – o (d) in caso di qualsivoglia operazione o processo interno che possa impattare direttamente

o indirettamente sui dipendenti/operatori Comdata, o infine, (e) in fase di progettazione di servizi e di connessa negoziazione commerciale coi committenti, o di (f) amministrazione dei sistemi.

Articolo 2/ Comportamenti attesi dal Personale che segue progetti basati sull'uso di nuove tecnologie

Tutto il Personale Comdata, ad ogni livello di professionalità coinvolta, quando si trovi a perseguire obiettivi di *innovation* mediante la tecnologia e l'automazione (sia essa venduta ai nostri clienti, gestita o configurata per loro in qualsiasi modo), deve sempre

avere come "orizzonte" la protezione dei dati personali degli individui impattati dalle scelte innovative che vengono intraprese, siano essi gli utenti finali dei nostri committenti o gli operatori di Comdata preposti all'erogazione dei servizi.

Articolo 3/ Comportamenti attesi verso il Data Protection Officer e il Privacy Manager (in generale)

Il Personale Comdata deve considerare il DPO e/o il Privacy Manager, quali figure di riferimento all'interno del mondo Comdata⁵, per tutto quanto attiene alla protezione dei dati personali. In forza della presente Policy, il Personale Comdata si impegna

ad informare sempre in modo (i) trasparente, (ii) completo, (iii) puntuale e (iv) tempestivo il DPO e/o il Privacy Manager, come meglio definito nei successivi articoli 4, 5, 6 e 7.

5 Ove nominato infatti, il DPO supervisiona l'effettiva applicazione della privacy by design e alla privacy by default, partecipa ai processi di pianificazione del trattamento dei dati, alla valutazione dell'impatto sulla protezione dei dati (DPIA) e svolge, ove opportuno, indagini dettagliate al fine di verificare la conformità con il GDPR, fungendo anche da guida e consulente ad ogni funzione aziendale che si trovi a relazionarsi direttamente col trattamento di dati personali.

Articolo 4/ Trasparenza verso il Data Protection Officer e il Privacy Manager

Il concetto di “trasparenza”
è da intendersi nel senso
di chiarezza, nonché assenza
di ogni volontà di occultamento

o di segretezza, nell’informare
di progetti e attività il DPO
e/o al Privacy Manager.

Articolo 5/ Completezza nelle informazioni rese al Data Protection Officer e al Privacy Manager

Il concetto di “completezza”
è da intendersi nel senso
di informare il DPO e/o il Privacy
Manager senza omissioni, offrendo

ogni elemento rilevante al fine
di far ben comprendere
la situazione comunicata.

Articolo 6/ Puntualità nel dare informazioni al Data Protection Officer e al Privacy Manager

Il concetto di “puntualità”
è da intendersi come precisione
e velocità nel rendere
suddetta comunicazione,
nella consapevolezza
che una comunicazione resa

in modo tardivo, come anche
specificato al successivo articolo 7,
mette Comdata a rischio
di violazioni normative e di sanzioni
di rilievo.

Articolo 7/ Tempestività nel dare informazioni al Data Protection Officer e al Privacy Manager

Il concetto di “tempestività” è da intendersi come “in via preventiva” ed è applicabile a quelle operazioni, progetti di *innovation* - o simili - che si basano su fasi di *trial* e su test, e che devono prevedere il coinvolgimento del DPO

o del Privacy Manager prima che qualsiasi passo operativo venga compiuto, poiché agire senza la supervisione di tali funzioni, mette a rischio Comdata e i suoi committenti.

Articolo 8/ Esecuzione dei contratti coi Committenti – cautele in materia di protezione dei dati personali

Il trattamento dei dati personali, svolto dalla singola *legal entity* Comdata come Responsabile del trattamento per conto dei propri committenti, deve essere effettuato nel pieno rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità umana, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale. Comdata rispetta le istruzioni dei propri committenti Titolari e si impegna a cooperare con gli stessi in modo da ottenere

sempre, nelle operazioni, un elevato livello di tutela degli utenti finali.

Su tutto il Personale Comdata, a ciascuno per quanto di propria competenza in ragione del suo ruolo aziendale, verte l'obbligo di conoscenza e scrupoloso rispetto dei contratti stipulati coi committenti in ogni loro parte, sia essa più operativa o - in apparenza - più astratta e di meno immediata comprensione.

Articolo 9/ Coinvolgimento di Partner commerciali e subfornitori nell'erogazione dei servizi ai committenti

Nella selezione dei subfornitori e dei partner commerciali potenzialmente coinvolti in operazioni di trattamento di dati personali, il *management* Comdata e - ove applicabile - il Personale Comdata si impegnano a verificare sempre il grado di competenza e affidabilità per quanto attiene al rispetto della normativa a protezione dei dati personali; ciò, tanto nella progettazione dei sistemi, delle applicazioni e dei processi operativi messi a nostra disposizione, quanto nella loro amministrazione e gestione. Inoltre, nella scelta di un nuovo partner commerciale, occorre escludere qualsiasi fornitore di servizi o di applicazioni che non condivida o che non rispetti per sé le politiche a protezione dei dati personali di Comdata.

Nessun partner commerciale o subfornitore può essere coinvolto nell'erogazione di servizi implicanti trattamento di dati personali per conto dei nostri committenti o amministrazione di sistemi contenenti dati personali trattati per conto dei nostri committenti se non previa autorizzazione dei nostri committenti.

Il Gruppo Comdata è attrezzato per operare specifici audit e controlli sui vari partner commerciali, al fine di testarne l'effettiva compliance specificamente in tema di tutela dei dati personali.

Articolo 10/ Rilevanza del rispetto di questa Policy nei percorsi di carriera del Personale

All'intero *management* di Comdata viene richiesta una gestione e valorizzazione del Personale Comdata anche in considerazione del rispetto dei valori di legalità espressi nella presente Policy, e dunque, primariamente, di quelli volti a tutela dei diritti e libertà degli individui (tra cui i diritti alla riservatezza e alla tutela dei dati personali), siano essi utenti finali o nostri dipendenti, collaboratori, operatori.

Nell'ottica di valutare la qualità di un dipendente o di un collaboratore (sia esso nel *sales*, nelle *operations* o nel *R&D*), deve essere presa in considerazione non solo la capacità produttiva e operativa, bensì anche la capacità di compiere scelte trasparenti, virtuose e conformi alla normativa privacy applicabile, ad esempio ponendosi gli interrogativi e dubbi di cui in Premessa nonché di cui al precedente articolo 1, e dunque la capacità di *escalation* e di rapportarsi all'occorrenza con il DPO e/o il Privacy Manager.



*Leading the way in Customer Interaction
& Process Management.*