INFORMATIVA PRIVACY DEL PROGRAMMA "PASSION FOR CUSTOMERS"

Il programma "**Passion For Customers**" è volto a **migliorare l'esperienza dei clienti Edenred** attraverso uno strumento che consente di gestire i sondaggi (compresi sondaggi di gradimento e sondaggi in doppio cieco), analizzarli, classificare e studiare i feedback dei clienti e dei clienti potenziali. A tal fine, questa soluzione utilizza la profilazione per determinare le azioni da intraprendere per accrescere la soddisfazione dei nostri clienti.

Il Gruppo Edenred, in qualità di titolare del trattamento dei dati, ti informa che, tramite **Medallia**, raccoglie e utilizza le seguenti categorie di dati personali dei soggetti che rispondono volontariamente al sondaggio:

- **Clienti**: Identità e dati personali comuni (nome, cognome, indirizzo e numero di telefono personale, data di nascita ecc.);
- **Potenziali Clienti**: Identità (nome, cognome), dati relativi alla professione (occupazione, numero di telefono professionale);
- **Dati aziendali**: Dati relativi alla professione (occupazione, indirizzo di lavoro, numero di telefono professionale, settore di attività ecc.)
- **Visitatori digitali**: Dati IT identificabili (indirizzo IP, informazioni sul dispositivo, informazioni sul browser ecc.)

I dati personali sono elaborati da Edenred per le seguenti finalità:

- **Studiare i bisogni e la soddisfazione dei Clienti e dei potenziali clienti e le tendenze nella fornitura di prodotti e servizi,** fra cui:
  - Definizione di profili cliente standard e classificazione delle informazioni;
  - Analisi delle tendenze mediante segmentazione, selezione, confronto profili e follow-up nel tempo;
  - Personalizzazione delle interazioni cliente in particolare riguardanti la storia con i Clienti;
  - Supporto per l'individuazione di opportunità commerciali basate su feedback individuali.
- **Individuare opportunità di miglioramento dei prodotti e dei servizi forniti, in base all'esperienza del Cliente e al feedback dei Clienti Potenziali:**
  - Individuazione di opportunità di miglioramento dei prodotti e dei servizi forniti in base ai feedback dei Clienti;
  - Individuazione di eventuali necessità relative alle condizioni operative dei servizi offerti (individuazione degli incidenti IT, verifica dell'adeguato funzionamento degli asset, supporto per la risoluzione dei problemi);
  - Individuazione del posizionamento di mercato di Edenred rispetto ai suoi concorrenti.

Tali attività di trattamento dei dati personali giuridicamente si fondano su:

- **legittimo interesse di Edenred**: è interesse legittimo di Edenred implementare una piattaforma per l'analisi dei feedback dei Clienti e dei Potenziali Clienti al fine di migliorare i servizi forniti ai propri clienti, migliorare la loro soddisfazione e individuare nuove opportunità commerciali.

I dati personali saranno accessibili al personale autorizzato del Gruppo Edenred, che assegnerà diritti di accesso specifici in funzione del bisogno di conoscere tali dati.

I dati personali non saranno divulgati a terzi se non strettamente necessario, vale a dire alle aziende di seguito indicate e ai rispettivi fornitori, espressamente autorizzati dal Gruppo Edenred per l'esecuzione del servizio fornito:

- **Medallia**, il fornitore della soluzione SaaS che assicura la manutenzione, il supporto tecnico ed esegue sondaggi in doppio cieco per Edenred;
- **Ipsos**, una società specializzata in ricerche di mercato che conduce sondaggi in doppio cieco per Edenred.

Tutti i dati saranno memorizzati nel database dei server di Medallia situati a Francoforte, Germania (con server di backup situati ad Amsterdam, Paesi Bassi).

Il Gruppo Edenred assicura che i tuoi dati personali raccolti nel contesto di Medallia non saranno trasferiti al di fuori dell'Unione Europea in assenza di una decisione di idoneità della Commissione Europea o la previsione di opportune e idonee misure di salvaguardia a garanzia della sicurezza e della protezione dei dati personali.

I tuoi dati personali sono trattati e archiviati per un periodo di 2 anni. Dopo tale periodo i Dati Personali saranno cancellati secondo una procedura automatica. Nel caso specifico delle indagini in doppio cieco, le risposte ai questionari e alle interviste telefoniche sono raccolte da Edenred in modo anonimo, in modo da non consentire di identificare colui che risponde.

In conformità con il Regolamento applicabile, hai diritto di accedere, rettificare e cancellare i tuoi dati. In certe circostanze e condizioni previste dalle leggi vigenti, hai altresì il diritto di opporti e di ottenere la limitazione dell'attività di elaborazione dei dati.

Puoi esercitare i tuoi diritti inviando un'e-mail a: **dpo.italia@edenred.com** o scrivendo a EDENRED ITALIA SRL, Via G. B. Pirelli n. 18, 20124 Milano, all'Attenzione della Direzione Affari Legali. In caso di dubbi sulla tua identità, ti potrà essere chiesto di fornire un documento di identità che verrà cancellato non appena la verifica dell'identità sarà terminata.

Per qualsiasi altro tipo di richiesta o reclamo, sarà possibile contattare il DPO inviando un'e-mail a dpo.italia@edenred.com

Ti ricordiamo inoltre che puoi presentare un reclamo sul trattamento dei tuoi dati personali all'autorità locale per la protezione dei dati personali, come il Garante per la protezione dei Dati Personali, con sede in Piazza Venezia 11, 00187 Roma (https://www.garanteprivacy.it/).