



## TECNOLOGIE VOCALI E GDPR:

### ***LA CONFORMITA' LEGALE COME OPPORTUNITA' DI CUSTOMER SERVICE***

Piergiorgio Vittori

Global Development Director & Country Manager Italy

Incontro di formazione – CXFactory

9 MAGGIO 2018, COPERNICO MILANO CENTRALE



# I 7 aspetti del GDPR e il Cliente

## Consenso

Per ottenere il consenso per l'utilizzo dei dati, le aziende devono utilizzare termini comprensibili e dichiarare chiaramente le condizioni legali: concedere il consenso deve essere semplice, così come ritirarlo

## Notifica della Violazione

In caso di violazione dei dati, i responsabili devono notificare la stessa ai responsabili del controllo del trattamento e ai clienti entro 72 ore

## Diritto di Accesso

I titolari dei dati hanno il diritto di avere la conferma da parte dei responsabili sulle modalità di trattamento dei dati. I Controllori devono fornire una copia elettronica gratuita dei dati conservati a ogni titolare

## Diritto all'Oblio

Qualora un dato non sia più rilevante per lo scopo originario, i titolari possono richiederne la cancellazione e l'interruzione della diffusione

## Portabilità dei Dati

Permette ai soggetti di ottenere e riutilizzare i dati personali per fini propri trasferendoli a differenti ambienti IT

## "Privacy by Design"

Implementare un progetto di data protection mediante misure tecniche e architetture appropriate

## Data Protection Officer

Le aziende con più di 250 dipendenti devono nominare un DPO qualificato



**Destinatari: Responsabili del trattamento dei dati personali dei cittadini UE, ovunque siano residenti**

**Data: 25 maggio 2018**

**Sanzioni: fino a 5M EUR o 4% del fatturato globale**

# I nuovi attori del GDPR



- Il **controller** o [data controller](#) è semplicemente l'organizzazione (*persona giuridica, ente, pubblica autorità, etc.*) o la persona fisica che *acquisisce i dati personali e che ne definisce* trattamento e utilizzo. Ruolo chiave nella [personal data protection](#).
- Il **processor** o **data processor** è la persona, ovvero l'organizzazione che tratta i dati personali, che, su indicazione del controller, ne definisce gli scopi specifici e i servizi offerti ([personal data processing](#) )





## GDPR\* — impatto sui dati vocali!

GDPR richiede un «**opt-in esplicito**» da parte del cliente per il trattamento dei suoi dati personali (vocali e non). Il cliente può richiedere che i suoi dati vengano cancellati o non utilizzati per altri scopi.

Il “data controller” (l’Azienda) ha la piena responsabilità del data processing, anche se alcune parti dello stesso sono affidate a terze parti (i “data processor”). L’azienda si assume quindi la piena responsabilità delle modalità operative della terza parte.

Le informazioni sanitarie sono considerate dati confidenziali  
*“A sedici anni mi sono rotto una gamba” or “Ho il raffreddore”* sono informazioni sensibili, anche se concesse volontariamente e spontaneamente. Questo rende più difficile raccogliere informazioni mediante alcuni assistenti vocali, basati per la maggior parte fuori dal territorio UE.

\* <https://blog.kpmg.ch/general-data-protection-regulation-the-end-of-a-paper-tiger/>

# Il ruolo di Spitch



Spitch è un software provider, **non** soggetto al GDPR, quando:

- Il Cliente / Partner utilizza le soluzioni di Spitch on premises o nel proprio cloud

Spitch è un Data Processor secondo il GDPR quando:

- Il servizio ASR / VB è cloud-based
- Utilizza i dati di clienti o partner per addestrare i modelli, o ...
- ... per qualsiasi altra modalità di processo dati quando ricevuti da terze parti e sapendo che contengono informazioni personali

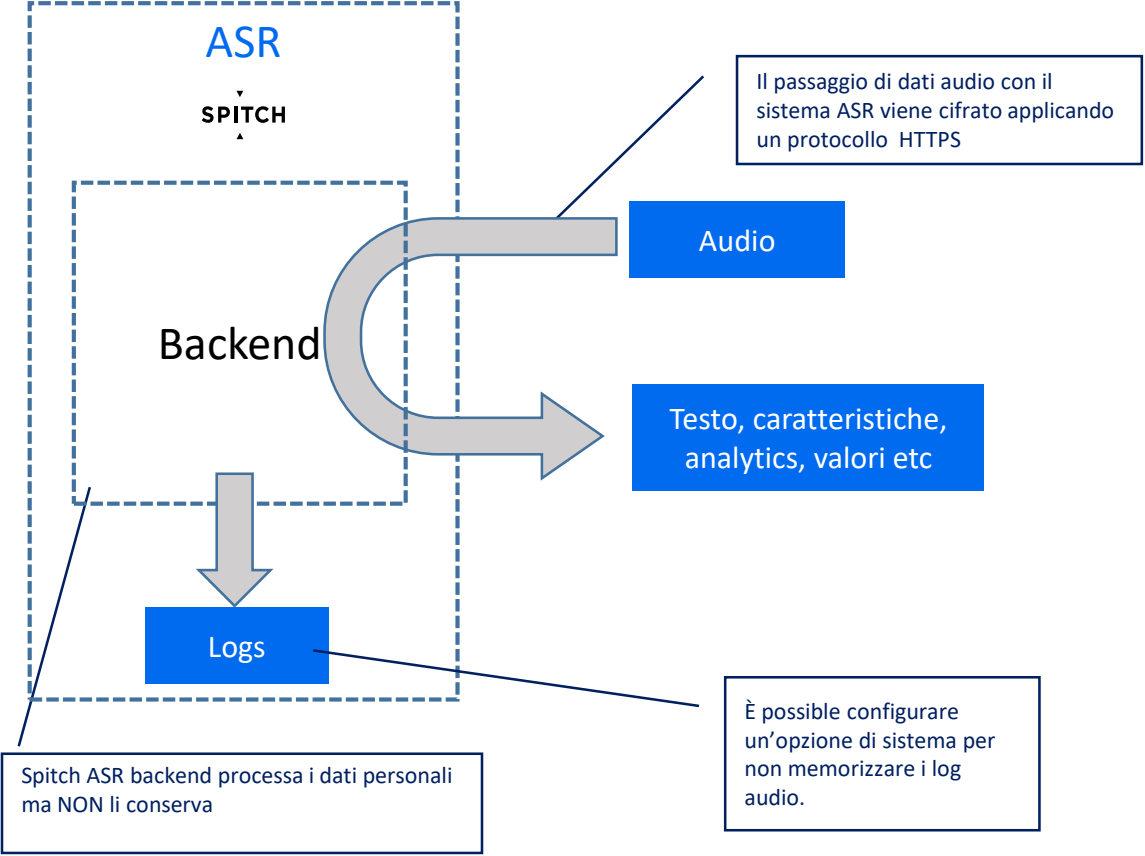
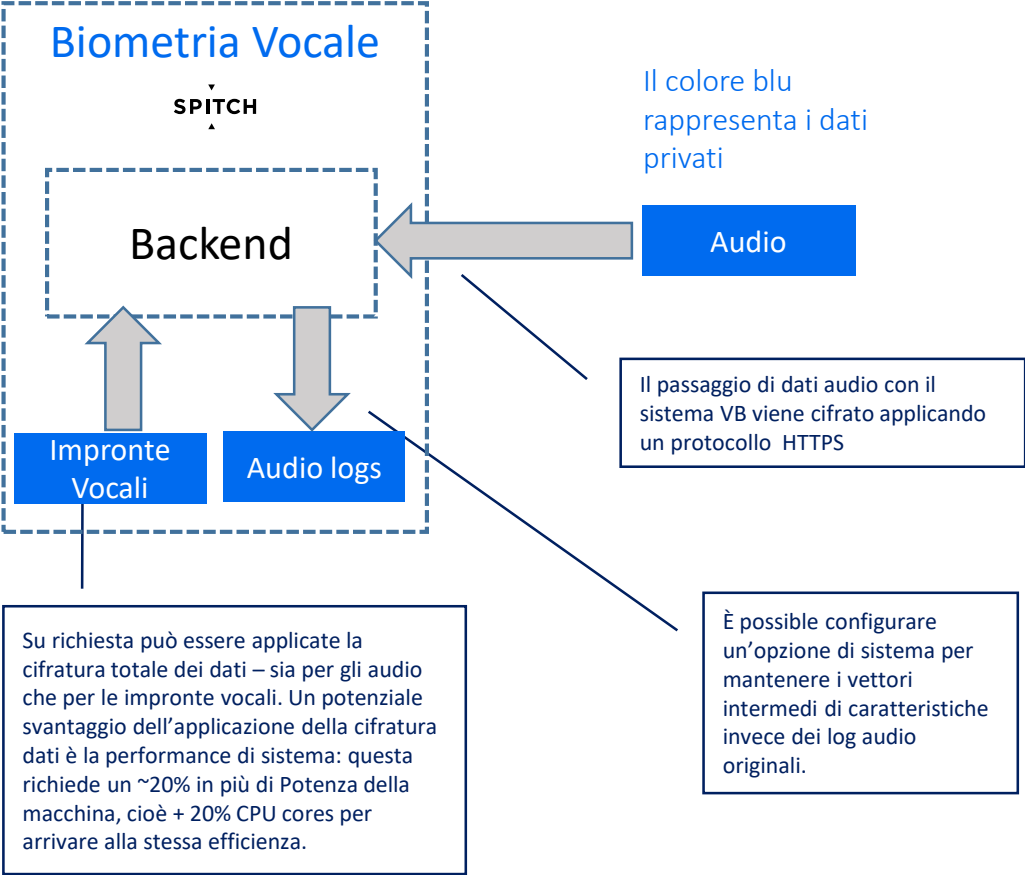
Spitch è un Data Controller quando:

- Spitch utilizza i dati personali dei propri dipendenti
- Spitch utilizza i dati del CRM di clienti e partner
- Spitch utilizza qualsiasi dato personale ricevuto direttamente dai titolari



# Spitch come **Software Provider** non è un soggetto del GDPR

Schemi di gestione del flusso dati relativi ai prodotti Spitch, che mostrano come vengano utilizzati in accordo con il GDPR



# Spitch come service provider di ASR e VB + Data Processor in accordo con il GDPR



- Data processor (e sub-processor o analoghe terze parti) non possono mai operare sui dati personali in vece del controller, a meno che non abbiano **istruzioni precise** sulle modalità di trattamento.
- Il data processor deve anche mantenere la memoria di **tutte le categorie dell'attività di trattamento** svolte per conto di un controller, e mantenere registri puntuali anche delle proprie attività di trattamento. Essi devono includere anche i dettagli relativi ai controller e agli altri processor, oltre che di qualsiasi rilevante Data Protection Officers (DPOs), nonché le categorie dei trattamenti compiuti, i dettagli di ogni trasferimento a Paesi terzi e una descrizione generale delle misure di sicurezza tecniche e organizzative. Questi record devono essere forniti alle autorità di vigilanza su loro richiesta.
- I **rapporti fra data processor e data controller** devono essere regolamentati sulla base di un **contratto o altro accordo con valore legale**, che non si limiti ad elencare punti generali a disciplina dello stesso, ma che definisca chiaramente:
  - **soggetto/oggetto** dell'accordo
  - **durata, natura e scopo** del data processing
  - **tipologia** e **categorie** dei titolari dei dati
  - conseguenti **obblighi e diritti del controller**
  - dovere del processor di assistere il controller nel garantire **un trattamento sicuro**
  - dovere di **notifica alle autorità** di una violazione nel data processing





# Use Case: Biometria e GDPR: implicazioni (I)



- Usata per autenticare un individuo attraverso le sue caratteristiche vocali, che sono uniche
- L'autenticazione piu' CX-oriented è quella text-independent, che viene effettuata in vivo e non dipende da cio' che viene detto, quindi e' difficilmente replicabile
- Un individuo può sempre scegliere di 'opt-out' dal processo di biometria
- L'impronta vocale è costituita da un file di pochi KB che e' una rappresentazione matematica delle caratteristiche uniche di ciascun individuo. ***L'impronta vocale non contiene quindi alcuna informazione personale***

**L'impronta vocale e' considerata dato soggetto al GDPR solo quando sia collegata all'identità dell'individuo a cui appartiene**



# Use Case: Biometria e GDPR: implicazioni (II)



- L'impronta vocale non può essere ri-convertita nell'audio usato per generarla
- L'audio e l'impronta vocale vengono memorizzati in server protetti (come richiesto per ogni informazione personale) e seguono le politiche di security applicabile ad ogni server che contenga dati personali
- L'audio non è necessario per l'autenticazione della persona, e, una volta creata la corrispondente impronta vocale, a meno di diverse necessità, può essere rimosso o cifrato per maggior sicurezza
- Si possono anche oscurare le informazioni riservate in un audio attraverso la funzionalità di *redaction*

**L'impronta vocale non contiene dati personali in sé. L'audio sorgente può essere rimosso subito dopo la creazione della stessa.**



# Grazie

Piergiorgio Vittori

Global Development Director & Country Manager Italy

[piergiorgio.vittori@spitch.it](mailto:piergiorgio.vittori@spitch.it)

Spitch Italy (\*)

Mac4, Via Benigno Crespi 19

20159 Milano, Italia

+39 02 00697186

[www.spitch.it](http://www.spitch.it)



***(\*) Il gruppo Spitch appartiene al RegTech 100, che comprende i fornitori mondiali di soluzioni tecnologiche più innovative in grado di affrontare le sfide e le opportunità derivanti dalle nuove normative***