INFORMATIVA AI SENSI DEGLI ARTT. 13 E 14 DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679 (Regolamento generale sulla protezione dei dati)

Trattamento dei dati personali degli Interessanti in caso di registrazione delle telefonate

Il presente documento disciplina il trattamento dei Suoi dati personali, in qualità di Interessato, ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) n. 679/2016 – Regolamento generale sulla protezione dei dati (di seguito anche "**Regolamento**") da parte della Società Italiana Assicurazioni S.p.A (di seguito "**Società**" o "**Titolare**"), in caso di registrazione delle telefonate pervenute al Servizio Clienti Benvenuti in Italiana.

1. Categorie di dati personali trattati e finalità del trattamento – La Società - Titolare del trattamento - tratterà i dati personali che La riguardano (a titolo esemplificativo dati anagrafici e identificativi, dati di contatto, dati di polizza) e che potranno essere direttamente da Lei forniti, tratti da Sue comunicazioni o già nella disponibilità di quest'ultima.

I dati personali acquisiti attraverso la registrazione e la trascrizione delle telefonate saranno trattati: (i) per verificare la qualità e l'efficacia dei servizi di assistenza offerti, nonché conoscere ed analizzare i bisogni della clientela; (ii) per attività di analisi ed elaborazione dei dati per finalità statistiche e di efficientamento dei processi.

2. Base giuridica del trattamento – In relazione alle finalità sopra descritte la base giuridica che legittima il trattamento è costituita dal legittimo interesse della titolare. Il trattamento dei dati avverrà, in ogni caso, strettamente in linea con le finalità di cui al punto 1, anche quando effettuato da parte di soggetti terzi di cui al successivo punto 4.

3. Modalità di trattamento e durata di conservazione dei dati personali – I dati saranno trattati dalla nostra Società con modalità e procedure, che comportano anche l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati nonché l'impiego di algoritmi dedicati, necessarie per fornirLe i servizi da Lei richiesti o in Suo favore previsti. Nella nostra Società i dati saranno trattati da dipendenti e collaboratori, nell'ambito delle rispettive funzioni e in conformità delle istruzioni ricevute, sempre e solo per il conseguimento delle specifiche finalità indicate nella presente informativa e in osservanza alle disposizioni di legge vigenti.

Saranno inoltre adottate ulteriori misure tecniche volte a minimizzare il trattamento dei dati personali, tra cui l'anonimizzazione dei dati identificativi presenti nelle conversazioni e nelle relative trascrizioni, l'alterazione delle voci della conversazione telefonica (attraverso il sistema c.d. di "morphing") e la criptazione dei file di registrazione in fase di archiviazione.

Le conversazioni e le relative trascrizioni saranno conservate per un periodo di 90 giorni, decorso il quale la Società si attiverà per dare corso alla relativa cancellazione.

4. Comunicazione e diffusione dei dati – Per taluni servizi, la Società potrà avvalersi di soggetti terzi che svolgeranno, per conto e secondo le istruzioni della Società, attività di natura tecnica, organizzativa e operativa, in particolare società di servizi informatici, telematici, amministrativi, nonché alla società Blue Assistance S.p.A., a cui è affidata la gestione del Servizio Clienti. Tali soggetti rivestiranno la qualifica di Responsabili del trattamento. I Suoi dati personali, infine, potranno essere comunicati, per finalità amministrative e contabili, a società controllanti, controllate o collegate ai sensi dell'art. 2359 c.c. ovvero a società sottoposte a comune controllo. I dati personali acquisiti non saranno soggetti a diffusione.

5. Trasferimento dei dati all'estero – I suoi dati personali potranno essere trasferiti in Paesi al di fuori dell'Unione Europea e dell'European Economic Area (EEA), sempre nell'ambito delle finalità indicate nella presente informativa e nel rispetto delle norme e degli accordi internazionali vigenti. In tale eventualità il trasferimento avverrà sulla base delle ipotesi previste dalla vigente normativa, tra cui l'utilizzo di regole aziendali vincolanti (cd. BCR – Binding Corporate Rules), l'applicazione di clausole contrattuali standard definite dalla Commissione Europea o a seguito di un giudizio preventivo di adeguatezza del sistema di protezione dei dati personali del Paese importatore dei dati.

6. Diritti dell'interessato (Artt. 12-23 del Regolamento) – Lei ha il diritto di conoscere, in ogni momento, quali siano i suoi dati presso la nostra Società, la loro origine e come vengano trattati; ha inoltre il diritto, se ne ricorrano i presupposti di legge, di farli aggiornare, integrare, rettificare o cancellare, di riceverne copia in un formato strutturato, di chiederne il blocco e di opporsi in ogni momento al loro trattamento secondo le modalità previste dal Regolamento UE e di ricevere tempestivo riscontro in proposito. Ha altresì diritto, quando ricorrano i presupposti, di rivolgersi all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

Per l'esercizio dei suoi diritti, nonché per assumere informazioni più dettagliate circa i soggetti o le categorie di soggetti ai quali i dati sono comunicati o che ne vengono a conoscenza, non esiti a rivolgersi al nostro Servizio "Benvenuti in Italiana" - Via M. U. Traiano, 18 – 20149 Milano, Numero Verde 800 101313 - E-mail: benvenutinitaliana@italiana.it. Qualora intenda rivolgere un'istanza in merito al trattamento dei suoi dati personali potrà contattare direttamente il Responsabile della protezione dei dati (DPO) al seguente indirizzo di posta elettronica: dpo@italiana.it.

7. Titolare e Responsabile della protezione dei dati - Il Titolare del trattamento è la Società Italiana Assicurazioni - Via M. U. Traiano, 18.

COMPAGNIA ITALIANA DI PREVIDENZA, ASSICURAZIONI E RIASSICURAZIONI S.p.A. - CAPITALE SOCIALE € 40.455.077,50 I.V. - REG. IMP. MILANO, CODICE FISCALE 00774430151, N. PARTITA IVA 11998320011 - R.E.A. MILANO N. 7851 - SOCIETÀ CON UNICO SOCIO: SOCIETÀ REALE MUTUA DI ASSICURAZIONI SOCIETÀ SOGGETTA AD ATTIVITÀ DI DIREZIONE E COORDINAMENTO DELLA SOCIETÀ REALE MUTUA DI ASSICURAZIONI - ISCRITTA AL N. 1.00004 DELL'ALBO DELLE IMPRESE DI ASSICURAZIONE E RIASSICURAZIONE ED APPARTENENTE AL GRUPPO REALE MUTUA, ISCRITTO AL NUMERO 006 DELL'ALBO DELLE SOCIETÀ CAPOGRUPPO