

Informativa sul trattamento dei dati personali in occasione della registrazione delle telefonate

Informativa in materia di protezione dei dati personali e sulle tecniche di comunicazione a distanza

Noi di Allianz Direct operiamo nel rispetto del Regolamento Europeo n. 679 del 2016. In merito alla protezione dei dati personali e alla libera circolazione di tali dati, questo documento prevede che il loro trattamento avvenga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, e della dignità delle persone. Pone particolare attenzione alla riservatezza e alla protezione dei dati.

I dati personali che raccogliamo e trattiamo servono per fornirti i servizi assicurativi relativi alla tua polizza e per soddisfare le tue richieste o per prestazioni strumentali a queste.

1 TITOLARE DEL TRATTAMENTO E INFORMAZIONI DI CONTATTO

Il titolare del trattamento dei dati è Allianz Direct S.p.A. con sede in Piazza Tre Torri 3, 20145 Milano che stabilisce come e con quale finalità tratteremo i tuoi dati.

I soggetti che vengono a conoscenza e trattano i tuoi dati personali sono gli “incaricati” e i “responsabili”.

Per conoscere la lista aggiornata dei responsabili o avere informazioni sui soggetti incaricati, invia una mail a privacy@allianzdirect.it oppure scrivi ad Allianz Direct, Servizio Privacy, Piazza Tre Torri 3, 20145 Milano.

Il Responsabile della Protezione dei dati (DPO) potrà essere contattato all’indirizzo mail: dpo.allianzdirect@allianzdirect.it. oppure scrivendo all’indirizzo: Allianz Direct S.p.A., Piazza Tre Torri 3, 20145 Milano.

2 CATEGORIE DI DATI RACCOLTI

Allianz Direct, o soggetti partner di Allianz Direct che opereranno per conto di Allianz Direct, possono procedere alla registrazione delle telefonate. In tali occasioni, verranno raccolti e trattati, anche con strumenti informatici e automatizzati, i seguenti dati:

- Tutte le informazioni acquisibili e/o rilasciate nel corso della telefonata.;
- Dati personali e sensibili resi durante la conversazione;
- Numero di telefono del chiamante se non oscurato;
- Dati utili per identificare la conversazione (giorno, ora...).

3 FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

Le conversazioni telefoniche registrate, oltre a quanto previsto nell’Informativa Privacy relativa alla gestione del rapporto contrattuale, potranno essere utilizzate da Allianz Direct, da società del Gruppo Allianz SE e da terzi, a cui li comunicheremo, al fine di consentirci (anche per conto di altre società del Gruppo Allianz SE) di:

- 1) verificare la correttezza delle informazioni fornite al chiamante e ricevute dallo stesso;
- 2) gestire eventuali controversie o reclami;
- 3) fornire riscontri alle autorità di vigilanza o giudiziarie;
- 4) svolgere attività specifiche di analisi e di elaborazione statistica;
- 5) svolgere attività di test e di formazione;
- 6) svolgere attività finalizzate al miglioramento dei servizi forniti ai Clienti.

3.A BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

Con il termine “base giuridica” si intende ciò che autorizza legalmente il trattamento dei dati personali. Per Allianz Direct è la necessità di dare esecuzione alle misure precontrattuali, in vista della possibile instaurazione o dell’avvenuta instaurazione del rapporto assicurativo.



In aggiunta, **per i dati sensibili, la base giuridica è il tuo espresso consenso al trattamento dei tuoi dati personali sensibili.**

Per le finalità indicate ai numeri 4, 5 e 6 del precedente paragrafo, la base giuridica del trattamento è rappresentata dall'interesse legittimo.

3.B CONSENSO FACOLTATIVO E OBBLIGATORIO – FACOLTA' DI RIFIUTO E CONSEGUENZE

Allianz Direct ti informerà che procederà alla registrazione della conversazione telefonica.

Se non si desidera interrompere la telefonata, si intende manifestato il principio di "continuazione della telefonata/assenso" alla registrazione.

Premesso che il tuo **consenso** alla registrazione è facoltativo, precisiamo che, **in caso di rifiuto, non potremo** fornire il servizio informativo.

4 MODALITÀ D'USO DEI DATI

Le conversazioni telefoniche registrate verranno trattate con modalità e procedure strettamente necessarie per le finalità indicate nel paragrafo 3.

In caso di necessità, (ad es. per difficoltà tecniche), durante la conversazione telefonica i nostri operatori, previa autorizzazione, potranno operare per tuo conto, sempre nel massimo rispetto della privacy. Le informazioni riguardo password e dati di pagamento non saranno infatti mai visibili e resteranno di tua esclusiva conoscenza.

5 DESTINATARI DEI DATI PERSONALI – ACCESSO AI DATI

Oltre ad Allianz Direct potranno essere destinatari delle conversazioni telefoniche registrate anche i soggetti riportati di seguito.

Soggetti facenti parte del Gruppo Allianz SE o della catena distributiva (coassicuratori e riassicuratori), Enti associativi (ANIA - Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici) e organismi consortili del settore assicurativo, Pubbliche Amministrazioni ed Enti nei confronti dei quali la comunicazione dei dati è obbligatoria per Legge, regolamento o normativa comunitaria, Società di revisione, di certificazione (indicata negli atti di bilancio) e di consulenza, nonché società di informazione commerciale per rischi finanziari, società di servizi per il controllo delle frodi, società di recupero crediti, società specializzate nelle attività di informazione e promozione commerciale e ricerche di mercato, Società del gruppo Allianz.

Le conversazioni telefoniche potranno essere altresì trasmesse a legali che intervengono nell'interesse di Allianz Direct e all'autorità giudiziaria.

In caso di trattamenti per finalità correlate a quelle per le quali i dati sono stati da noi raccolti, i dati potranno essere comunicati a Società che forniscono servizi informatici e telematici o che svolgono specifiche operazioni quali la protocollazione o l'invio della corrispondenza, la liquidazione dei sinistri, l'archiviazione dei dati etc., legali, periti, medici, centrali di assistenza, IVASS, banche, carte di credito, Società di controllo frodi.

Si precisa inoltre che i tuoi dati personali non verranno diffusi e che le informazioni relative alle tue operazioni, se ritenute sospette ai sensi della normativa antiriciclaggio, potranno essere comunicate agli altri intermediari finanziari del nostro Gruppo, alle Autorità e ad altri organi di Vigilanza e Controllo.

In considerazione della complessità della nostra organizzazione e delle relazioni tra le varie funzioni aziendali, precisiamo che possono venire a conoscenza dei tuoi dati anche i dipendenti e collaboratori della Compagnia che opereranno in conformità alle istruzioni ricevute.

Tutti i soggetti menzionati sono o diretti collaboratori della Società e svolgono la funzione del "responsabile", o sono incaricati del nostro trattamento dei dati, oppure operano in totale autonomia come distinti "titolari" del trattamento.

Alcuni di questi soggetti sono operanti anche all'estero.

Hai il diritto di conoscere, in ogni momento, quali sono i tuoi dati e come essi vengono utilizzati.



6 TRASFERIMENTO DEI DATI ALL'ESTERO

Le conversazioni telefoniche registrate potrebbero essere trasferite in un paese europeo/extraeuropeo esclusivamente per le finalità connesse a quelle di cui al paragrafo 3 (Finalità del trattamento). Useremo le modalità stabilite dalle Binding Corporate Rules (BCRs) approvate dal Gruppo Allianz SE, visionabili sul sito internet della Società. Nel caso in cui le suddette modalità non trovassero applicazione, verranno attuate tutte le misure di sicurezza previste dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali (clausole standard per il trasferimento dei dati verso paesi terzi) per assicurare una adeguata protezione nel trasferimento dei dati. Se vuoi una copia dei dati trasferiti o avere informazioni sul luogo di conservazione, scrivi via mail a privacy@allianzdirect.it, oppure via posta ad Allianz Direct, Servizio Privacy, Piazza Tre Torri 3, 20145 Milano. In ogni caso, qualora i tuoi dati venissero trasferiti al di fuori dell'Unione Europea o al di fuori dell'Area Economica Europea, Allianz Direct garantisce che il destinatario dei tuoi dati assicuri un adeguato livello di protezione. Per fare questo adotterà particolari clausole contrattuali che disciplinano il trasferimento dei dati e che sono state approvate dalla Commissione Europea. Allianz Direct non trasferirà in alcun caso i tuoi dati personali a soggetti non autorizzati al trattamento dei dati personali stessi.

7 DIRITTI DELL'INTERESSATO

Puoi scrivere al Titolare del trattamento per chiedere l'accesso alle registrazioni delle telefonate, ai tuoi dati personali, per rettificarli, chiederne la cancellazione o per limitare o opposti al loro trattamento. Per i trattamenti effettuati dopo il 25 maggio 2018 hai il diritto alla portabilità dei dati. Hai inoltre il diritto di revocare, in qualsiasi momento, il tuo consenso esplicito, ove fornito, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca. Qui di seguito riportiamo l'elenco specifico dei tuoi diritti.

Potrai:

- 1) accedere ai tuoi dati e conoscere la provenienza, le finalità e il periodo di conservazione, i dettagli del/dei Titolari del Trattamento e i soggetti ai quali sono stati comunicati;
- 2) revocare il tuo consenso in ogni momento;
- 3) aggiornare o correggere i tuoi dati personali in ogni momento;
- 4) chiedere la cancellazione dei tuoi dati dai sistemi della Compagnia (compreso il diritto all'oblio, se ricorrono i presupposti) se lo scopo del loro trattamento è venuto meno;
- 5) restringere il campo di trattamento dei propri dati (limitazione) in determinate circostanze: per es. qualora venga contestata la correttezza dei dati trattati;
- 6) conoscere l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione e le informazioni significative sulla logica utilizzata;
- 7) ottenere copia dei tuoi dati personali in formato elettronico e, per i trattamenti effettuati dopo il 25 maggio 2018, richiedere la portabilità dei dati;
- 8) sapere se i dati sono trasferiti a un Paese terzo e con quali garanzie di protezione;
- 9) contattare il DPO ovvero il Garante della Privacy.

7.A DIRITTO ALLA CANCELLAZIONE E ALL'OBLIO, RETTIFICA E PORTABILITA' DEI DATI

Potrai sempre far aggiornare, integrare, rettificare o cancellare i tuoi dati ovvero chiederne il blocco ed opposti al loro trattamento nonché richiedere la loro portabilità ad un altro soggetto. L'eventuale richiesta di cancellazione non pregiudicherà la liceità del trattamento dei dati avvenuta durante il periodo per il quale era stato manifestato il relativo consenso.

Per esercitare i tuoi diritti scrivi via mail a privacy@allianzdirect.it oppure via posta a Allianz Direct. Servizio Privacy, Piazza Tre Torri 3, 20145 Milano.



8 PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI

I dati saranno conservati per il tempo necessario al loro utilizzo, ossia finché sussiste la finalità per la quale sono trattati e comunque per il periodo minimo necessario indicato nella normativa di settore e tenuto conto della necessità di accedervi per esercitare un diritto e/o difendersi in sede giudiziaria.

Verificheremo periodicamente se permane un tuo interesse a far svolgere il trattamento per le finalità sopra precisate.

9 DIRITTO DI PROPORRE RECLAMO ALL'AUTORITA' DI CONTROLLO

Per fare un reclamo al Garante della Privacy, vai sul sito web www.garanteprivacy.it. e segui le modalità indicate.

