

## Informativa sul trattamento dei dati personali

### **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 ti chiediamo 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](mailto: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.it](mailto:dpo@allianzdirect.it) oppure scrivendo all'indirizzo: Allianz Direct S.p.A., Piazza Tre Torri 3, 20145 Milano.

### **2) CATEGORIE DI DATI RACCOLTI**

Allianz Direct deve acquisire o già detiene alcuni dati personali che riguardano te o i tuoi familiari. Le categorie di dati che possono essere trattati sono le seguenti:

- dati personali;
- dati sensibili (ad es. i dati relativi alla salute per visite mediche e per la liquidazione sinistri);
- dati di geolocalizzazione;
- dati biometrici (movimenti e pressione del mouse, pressione dei tasti);
- indirizzo IP;
- dati giudiziari;
- digital contacts, quali e-mail, numero di cellulare, social network e servizi di messaggistica/voip...;
- fotografie del tuo veicolo spontaneamente da te caricate nel tuo Account.

**[allianzdirect.it](http://allianzdirect.it)**

Allianz Direct S.p.A.  
Piazza Tre Torri, 3 - 20145 Milano  
Tel. + 39 02 3045.9009  
[allianzdirect@pec.allianzdirect.it](mailto:allianzdirect@pec.allianzdirect.it)  
[www.allianzdirect.it](http://www.allianzdirect.it)

CF e Registro imprese di Milano  
n. 01711850154 - Società appartenente  
al Gruppo IVA Allianz  
con P.IVA n. 01333250320.  
Capitale Sociale euro 65.977.989 i.v.

Albo Imprese di Assicurazione n. 1.00007  
Società appartenente al Gruppo Assicurativo Allianz  
Albo Gruppi Assicurativi n. 018  
Soggetta a direzione e coordinamento  
di Allianz S.p.A.

### 3) FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

I tuoi dati personali anche particolari e giudiziari sono utilizzati 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. dare esecuzione all'attività assicurativa e riassicurativa (la finalità assicurativa richiede, come indicato nella raccomandazione del Consiglio d'Europa REC, che i dati siano trattati, tra l'altro, anche per la prevenzione e/o l'individuazione e il perseguimento delle frodi assicurative);
2. dare esecuzione al servizio assicurativo e/o fornirti il prodotto assicurativo nonché i servizi e prodotti connessi o accessori richiesti, per l'adempimento di obblighi previsti da leggi, regolamenti, normative comunitarie o impartiti da Autorità di vigilanza e controllo;
3. fare valutazioni di adeguatezza del prodotto assicurativo al tuo profilo di rischio (Regolamento Ivass n. 40/2018);
4. compiere analisi statistiche e di portafoglio;
5. verificare le tue dichiarazioni contrattuali e il tuo grado di rischio creditizio; queste informazioni saranno conservate presso Allianz Direct e potranno essere comunicate solo ed esclusivamente a società del Gruppo Allianz SE. Per queste e altre attività, quali ad esempio l'analisi e l'elaborazione dei dati (esclusi quelli appartenenti alla categoria dei dati particolari) a fini tariffari e statistici, secondo parametri di prodotto, caratteristiche di polizza e informazioni sulla sinistrosità, informazioni commerciali e creditizie (relative alla affidabilità e puntualità nei pagamenti, senza comunque alimentare tali archivi), il trattamento avviene anche tramite la consultazione di banche dati di settore pubbliche o private;
6. essere trasferiti e/o consultati dalle altre società del Gruppo Allianz SE per finalità antifrode. I tuoi dati potranno essere altresì trasferiti e/o consultati dalle altre società del Gruppo Allianz SE, anche successivamente alla conclusione del rapporto assicurativo, per una maggiore efficienza dei sistemi informativi, nonché, in generale, per una migliore qualità del servizio.
7. per svolgere attività di analisi della customer base;
8. per garantire la sicurezza IT, le operazioni IT e le attività di miglioramento ed efficientamento dei processi aziendali.
9. per gestire la relazione con il cliente fornendo assistenza, informazioni e chiarimenti in relazione a pratiche assicurative (compresi i sinistri) o a segnalazioni di disservizi, eventualmente anche tramite contatto telefonico.
10. le immagini del veicolo potrebbero essere utilizzate al fine di semplificare il processo di gestione dei sinistri. Immagini non pertinenti non verranno utilizzate ed esonerano AllianzDirect da ogni responsabilità.

#### 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 7 e 8 del precedente paragrafo, la base giuridica del trattamento è rappresentata dall'interesse legittimo.

### **3.B) CONSENSO FACOLTATIVO E OBBLIGATORIO – FACOLTÀ DI RIFIUTO E CONSEGUENZE**

Allianz Direct ti chiede di esprimere il consenso per il trattamento dei tuoi dati strettamente necessari per la fornitura di servizi e prodotti assicurativi. Allianz Direct ha la necessità di trattare, per gestire i servizi informativi relativi alle polizze, dati "sensibili" e/o giudiziari.

Il consenso richiesto, pertanto, riguarda anche tali dati, utilizzati per queste specifiche finalità.

Premesso che il consenso al trattamento dei dati è facoltativo da parte tua, precisiamo che, in caso di rifiuto, non potremo fornire il servizio informativo.

### **3.C) UTILIZZO DEI DATI PERSONALI PER SCOPI PROMOZIONALI E PER RICERCHE DI MERCATO**

Solo qualora tu acconsenta, utilizzeremo i tuoi dati personali (non sensibili), anche avvalendoci delle tecniche di comunicazione a distanza indicate in questa informativa, per:

1. offerte speciali, attività promozionali personalizzate, comunicazioni commerciali finalizzate alla soddisfazione del Cliente, realizzate quindi anche attraverso attività di profilazione e analisi delle abitudini di consumo, al fine di formulare offerte mirate di prodotti e/o servizi di Allianz Direct S.p.A. e di prodotti e/o servizi di Allianz S.p.A. e delle Società del Gruppo Allianz realizzate da Allianz Direct S.p.A. o da Società partner che operano per suo conto.
2. questionari di gradimento, ricerche di mercato, indagini di qualità, analisi e indagini a fini statistici relative a prodotti, servizi, e bisogni della clientela, realizzate da Allianz Direct S.p.A. o da Società partner di Allianz Direct S.p.A.
3. comunicazioni e iniziative promozionali di prodotti e/o servizi di Società partner con le quali Allianz Direct S.p.A. ha stabilito rapporti di collaborazione, realizzate da Allianz Direct S.p.A. o da Società che operano per suo conto.

### **3.D) POSSIBILITÀ DI RIFIUTO E REVOCA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI PER SCOPI PROMOZIONALI E RICERCHE DI MERCATO**

I consensi di natura promozionale e per ricerche di mercato sono facoltativi, quindi l'eventuale rifiuto non produrrà alcun effetto sulla fornitura del prodotto o del servizio assicurativo richiesto. Ti chiediamo di leggere attentamente le richieste di consenso e di selezionare le scelte fatte. Potrai sempre e liberamente revocare i consensi. Fino alla revoca i tuoi consensi resteranno efficaci.

### **4) MODALITÀ D'USO DEI DATI**

I tuoi dati personali sono trattati solo con modalità e procedure strettamente necessarie per fornirti i servizi informativi e le informazioni richieste.

Usiamo la posta cartacea, le chiamate tramite operatore, il fax, il telefono anche cellulare, la posta elettronica, gli SMS, APP, Social Network o altre tecniche di comunicazione a distanza, strumenti telematici, automatizzati ed informatici.

Possiamo utilizzare un processo decisionale automatizzato durante il trattamento dei dati personali. Possiamo quindi analizzare o fare previsioni collegando i dati personali, ad esempio, al comportamento e alla posizione. Possiamo o meno farti un'offerta basata su queste analisi o previsioni.

Queste modalità sono usate anche per comunicare con altre aziende dello stesso settore, in Italia e all'estero e ad altre aziende dello stesso Gruppo, in Italia e all'estero.

In caso di necessità (ad es. per difficoltà tecniche) 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. Le telefonate potranno essere registrate.

#### **4.A) USO DEI DATI TRAMITE SISTEMI DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE**

1. Le telefonate potranno essere gestite da un sistema robotizzato che opera usando l'intelligenza artificiale (Voice Bot). Tale sistema provvederà ad indirizzare automaticamente l'interlocutore secondo le esigenze gestionali dallo stesso verbalmente manifestate. In ogni caso, l'interessato avrà sempre il diritto di richiedere l'intervento di un operatore indicando verbalmente la sua volontà al sistema robotizzato.
2. Per le attività che, invece, abbiano finalità commerciali, solo nel caso in cui l'interessato abbia dato il consenso esplicito per il trattamento dei suoi dati per tali finalità promozionali che includano il consenso alla profilazione, i suoi dati personali potrebbero essere usati da algoritmi predittivi che permettono ad Allianz Direct di svolgere attività personalizzate di comunicazione, tra le quali:
  - le comunicazioni di marketing (es. e-mail o banner sulle pagine collegate al suo account);
  - le campagne telefoniche commerciali in outbound;
  - le chiamate commerciali in inbound.

L'interessato potrà sempre modificare il proprio consenso al trattamento dei suoi dati per finalità commerciali.

#### **5) DESTINATARI DEI DATI PERSONALI – ACCESSO AI DATI**

Per alcuni servizi, Allianz Direct utilizza soggetti di fiducia che svolgono per conto della Compagnia compiti di natura tecnica, commerciale od organizzativa. Il trattamento dei tuoi dati da parte di questi soggetti è necessario per la fornitura del servizio informativo. Alcuni di questi soggetti sono operanti anche all'estero. Si tratta, in modo particolare, di 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.

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.

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

## **6) TRASFERIMENTO DEI DATI ALL'ESTERO**

I tuoi dati potrebbero essere trasferiti 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](mailto: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 ai tuoi dati personali, per rettificarli, chiederne la cancellazione o per limitare o opporsi 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 PORTABILITÀ DEI DATI**

Potrai sempre far aggiornare, integrare, rettificare o cancellare i tuoi dati ovvero chiederne il blocco ed opporsi 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](mailto: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'AUTORITÀ DI CONTROLLO**

Per fare un reclamo al Garante della Privacy, vai sul sito web [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it) e segui le modalità indicate.