**INFORMATIVA SUPPLEMENTARE RELATIVA ALLA PROTEZIONE DEI DATI
AI SENSI DELL'ARTICOLO 13 E 14 DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679**

1. Titolare del Trattamento

Le informazioni e/o i dati personali volontariamente comunicati o acquisiti presso terzi, nonché tutti i dati personali che potrebbero essere comunicati (di seguito i "Dati") dal cliente e potenziale cliente, dal contraente, dall'assicurato e dai beneficiari del contratto assicurativo (di seguito l'"Interessato") inclusi, se comunicati, anche i Dati relativi allo stato di salute sono conservati in una banca dati il cui Titolare è:

- **Denominazione**: MAPFRE ASISTENCIA S.A. (di seguito "MAPFRE ASISTENCIA"), Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Biella n. 02114590025
- **Indirizzo postale sede secondaria:** Strada Trossi, 66 – 13871 Verrone (BI)
- **Recapito Telefonico:** + 39.015.5829811
- **Contatto del Data Protection Officer:** DPO.mapfreasistencia.it@mawdy.com

Il Responsabile per il riscontro all'Interessato in caso di esercizio dei diritti di cui al Capo III del Regolamento (UE) 2016/679 è il Legale rappresentante presso Servizio Privacy. L'elenco costantemente aggiornato dei responsabili del trattamento eventualmente designati da MAPFRE ASISTENCIA S.A. è disponibile presso la sede del Titolare.

2. Tipologia di Dati trattati

I Dati trattati sono:

- i Suoi estremi di contatto (dati identificativi, numero di polizza, indirizzo di residenza, indirizzo e-mail e numero di cellulare);
- la targa del veicolo che necessita di assistenza (anche eventualmente attraverso immagini);
- gli eventuali dati necessari alla prestazione di assistenza;
- i dati presenti sulla documentazione da Lei inviata;
- lo storico delle prestazioni di assistenza fruite;
- i dati relati all'eventuale apertura dell'email inviata da MAPFRE ASISTENCIA mediante l'utilizzo di un elemento di tracciamento (tracking pixel).

3. Finalità e base giuridica del trattamento dei Dati

MAPFRE ASISTENCIA tratterà tutti i Dati forniti dall'Interessato:

- direttamente o attraverso un intermediario di MAPFRE ASISTENCIA;
- eventualmente mediante acquisizione di Dati raccolti presso terzi, inclusi i Dati disponibili presso la banca dati gestita dall'ANIA (Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici) per conto del Centro di informazione nazionale e i Dati disponibili presso le banche dati gestite dall'IVASS (Istituto per la Vigilanza delle Assicurazioni);
- attraverso conversazioni telefoniche, eventualmente registrate;
- tramite app di messaggistica;
- tramite altri mezzi,

Trattamento effettuato sulla base dell'adempimento di un **obbligo legale:**

- prevenzione ed investigazione delle frodi;
- esecuzione degli obblighi di legge, regolamentari e conservativi.

Trattamento effettuato ai fini del **contratto**:

- elaborazione della proposta o offerta del prodotto assicurativo, stipula e/o gestione ed esecuzione di un contratto assicurativo, richiesta di qualsiasi servizio o prodotto; tale trattamento potrà avvenire anche dopo il termine del rapporto precontrattuale e/o contrattuale e potrà includere, se del caso comunicazione o trasferimento di Dati verso paesi terzi, per le seguenti finalità: elaborazione dell'offerta del prodotto assicurativo finalizzata all'eventuale successiva stipula di un contratto assicurativo e a tal fine valutazione e delimitazione del rischio da assicurare.

La presente finalità comprende il trattamento dei Dati raccolti presso l'Interessato ed anche presso altre banche dati a cui il Titolare possa avere accesso per la valutazione economico finanziaria del cliente, per la quantificazione del premio e per l'adempimento di ogni obbligo di legge richiesto nell'ambito dell'esercizio dell'attività assicurativa, prevenzioni delle frodi e del finanziamento del terrorismo. Il preventivo sarà comunicato al richiedente mediante l'uso della posta, del telefono anche cellulare, della posta elettronica o di altre tecniche di comunicazione a distanza, ai Dati di recapito che sono stati spontaneamente indicati. Qualora l'Interessato decidesse di procedere al pagamento dei premi della polizza tramite carta di pagamento i Dati includeranno anche quelli relativi alla sua carta di pagamento e quelli bancari necessari per le operazioni di pagamento. A tal fine MAPFRE ASISTENCIA informa l'Interessato che controllerà e aggiornerà i Dati relativi alla carta di pagamento con soggetti del settore creditizio e bancario a ciò preposti, al fine di una corretta gestione della sua pratica nel corso del tempo. Le comunicazioni relative al contratto assicurativo saranno gestite mediante l'uso della posta, del telefono anche cellulare, della posta elettronica o di altre tecniche di comunicazione a distanza, ai Dati di recapito indicati dall'Interessato. Ai medesimi Dati di recapito potranno essere inviati avvisi di scadenza assieme ad una proposta per il rinnovo della polizza assicurativa ed eventuali garanzie accessorie;

- gestione ed esecuzione del contratto assicurativo stesso, eventuale rinnovo della polizza assicurativa, gestione e liquidazione dei sinistri e per ogni altra attività attinente esclusivamente all'esercizio dell'attività assicurativa e riassicurativa a cui MAPFRE ASISTENCIA è autorizzata ai sensi delle vigenti disposizioni di legge adempimento di ogni obbligo di legge relativo al contratto assicurativo o alla mera proposta di cui sopra ed all'esercizio dell'attività assicurativa, gestione del contenzioso giudiziale e stragiudiziale, nonché in generale esercizio e difesa di diritti dell'assicuratore, valutazione e delimitazione del rischio, prevenzioni ed investigazioni delle frodi e del finanziamento del terrorismo, analisi di nuovi mercati assicurativi, gestione e controllo interno, adeguamento dei sistemi e delle piattaforme informatiche di relazione con i clienti, attività statistico-tariffarie;
- realizzazione di studi e calcoli statistici, indagini, analisi di tendenza del mercato e controllo qualità;
- analisi della qualità percepita dall'Interessato in merito a prodotti e/o servizi resi da MAPFRE ASISTENCIA per la gestione ed esecuzione del contratto assicurativo, indirizzata ai Dati di recapito già comunicati, a mezzo posta elettronica, telefono anche cellulare, invio di testi quali short messaging system ("SMS"), messaggistica istantanea o social network;
- comunicazione tramite e-mail contenenti elementi di tracciamento (tracking pixel), ossia piccoli elementi grafici incorporati nel messaggio che consentono di rilevare informazioni relative all'interazione con l'e-mail, quali, a titolo esemplificativo, l'avvenuta apertura e il numero di consultazioni, tale circostanza sarà espressamente indicata nel testo in calce alla comunicazione stessa.

Trattamento effettuato in base al **legittimo interesse**:

- trattamento, monitoraggio e aggiornamento di qualsiasi richiesta di informazioni, negoziazione, rapporto precontrattuale e/o contrattuale, di una qualsiasi delle diverse Società del Gruppo Mapfre, e gestione delle attività con intermediari assicurativi;
- implementazione e gestione integrale e centralizzata della relazione del cliente e potenziale cliente con le diverse Società del Gruppo Mapfre;
- comunicazione e promozione commerciale e di vendita di prodotti e servizi assicurativi di MAPFRE ASISTENCIA per lo stesso ramo assicurativo del prodotto per la commercializzazione del quale l'Interessato abbia già fornito i propri recapiti, indirizzata ai Dati di recapito già comunicati, a mezzo posta elettronica, telefono anche cellulare, invio testi quali short messaging system ("SMS"), messaggistica istantanea o social network, secondo quanto previsto dal Regolamento n. 34/2010 dell'IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni);

Trattamento effettuato sulla base dell'eventuale **consenso concesso**:

- invio di materiale pubblicitario, vendita a distanza, compimento di ricerche di mercato o di comunicazioni commerciali, mediante posta tradizionale, posta elettronica (eventualmente con elementi di tracciamento), telefono anche cellulare, invio testi quali short messaging system ("SMS"), messaggistica istantanea o social network. Riterremo il suo consenso ricomprendere anche l'autorizzazione all'invio di messaggi secondo sistemi di posta tradizionale;

Le telefonate tra l'Interessato e MAPFRE ASISTENCIA potranno essere registrate per motivi di sicurezza o di corretta gestione del rapporto contrattuale o del sinistro e per finalità di miglioramento del servizio di customer care. Pertanto, la prosecuzione delle chiamate a seguito dell'ascolto da parte del chiamante dell'informativa concernente la suddetta possibilità sottintende il rilascio da parte di questi del consenso al trattamento dei Dati personali che verranno forniti all'operatore. La registrazione

delle telefonate avverrà a mezzo di un sistema automatizzato. Le registrazioni saranno archiviate con accesso riservato ed in nessun modo disponibile, salvo che a operatori espressamente autorizzati per le finalità sottese alla registrazione.

Tutti i Dati raccolti, nonché i trattamenti e le finalità sopra indicati sono necessari o correlati alla corretta implementazione, stipula, gestione, sviluppo e controllo del rapporto contrattuale.

Al fine di eseguire correttamente il contratto e di essere in grado di offrire all'Interessato prodotti e servizi in linea con il suo profilo ed i suoi interessi, sulla base delle informazioni fornite, verranno elaborati diversi profili adeguati a interessi e necessità dell'Interessato e alla strategia aziendale del Gruppo Mapfre, e di conseguenza, sulla base di detti profili saranno adottate delle decisioni automatizzate adottando in ogni caso le misure appropriate per salvaguardare i diritti, le libertà e gli interessi legittimi degli interessati.

L'Interessato dovrà comunicare a MAPFRE ASISTENCIA i suoi Dati per la sottoscrizione del contratto di assicurazione. L'eventuale rifiuto da parte sua di conferire i Dati richiesti comporterebbe l'impossibilità da parte di MAPFRE ASISTENCIA di concludere o eseguire i relativi contratti di assicurazione o rinnovare il contratto assicurativo o di gestire e liquidare i sinistri.

4. Modalità del trattamento dei Dati

Il trattamento per le finalità sopra esposte è effettuato sia con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati, sia con modalità cartacee ed è svolto direttamente dall'organizzazione di MAPFRE ASISTENCIA attraverso i sistemi informativi propri ovvero del Gruppo Mapfre a cui appartiene, in Italia e all'interno dell'Unione Europea; da soggetti esterni a tale organizzazione, facenti parte della cd. "catena assicurativa"; nonché da società di servizi, che sono state nominate responsabili del trattamento. Per l'attività di prevenzione delle frodi e del finanziamento del terrorismo il titolare si avvale di sistemi informativi ed apposite banche dati realizzati e gestiti in modo accentrato dalla società capogruppo. La comunicazione dell'offerta dei prodotti assicurativi ed ogni altra successiva comunicazione necessaria alla gestione del contratto assicurativo e a un suo eventuale rinnovo sarà effettuata, a sua scelta e secondo quanto indicato nella richiesta di preventivo o al momento della stipula del contratto o anche successivamente, mediante l'uso della posta, della posta elettronica o mediante altre tecniche di comunicazione a distanza.

5. Dati relativi allo stato di salute

Ai fini dell'offerta di prodotti assicurativi non è prevista la raccolta ed il trattamento di Dati relativi allo stato di salute da parte di MAPFRE ASISTENCIA. In caso di sinistro, MAPFRE ASISTENCIA potrebbe avere la necessità di ricorrere a visite mediche, o comunque gestire i Dati relativi allo stato di salute dell'interessato, relativi ad analisi, cartelle cliniche, pareri e così via, finalizzati alla gestione della richiesta di risarcimento. Tali Dati potranno essere eventualmente comunicati alla controparte assicurativa, e saranno comunicati alle categorie di soggetti indicate al punto 7, per le sole finalità di cui al punto c).

6. Periodo di conservazione dei Dati

Potenziali clienti

- 24 mesi

Clienti

- per un periodo di tempo compatibile con la finalità per la quale viene effettuato il trattamento e, in ogni caso, con l'assolvimento degli obblighi di legge e di quelli contrattuali. I Dati raccolti per l'esecuzione di uno o più contratti, di norma per dieci anni dalla cessazione del rapporto con l'interessato, tenuto conto del termine prescrizionale previsto dalla normativa per la tutela dei diritti connessi e/o periodi di conservazione maggiori previsti da specifiche normative.

Attività di marketing (in caso di esplicito consenso)

- 12 mesi successivi alla scadenza del servizio acquistato, o antecedentemente alla data di revoca esplicita del consenso

7. Destinatari dei Dati

I Dati dell'Interessato potranno:

a) essere conosciuti all'interno di MAPFRE ASISTENCIA tra i dipendenti di volta in volta addetti alla gestione della sua posizione, nonché dagli addetti facenti parte della cd. "*catena assicurativa*". I suoi Dati potranno, inoltre, essere comunicati a terzi debitamente nominati come responsabili, per finalità di cui al precedente punto 3, il cui elenco è costantemente tenuto aggiornato presso il Titolare. I suoi Dati potranno inoltre essere comunicati al Gruppo Mapfre al fine di dare corso alle verifiche finalizzate alla prevenzione delle frodi e del finanziamento del terrorismo mediante i sistemi centralizzati gestiti da quest'ultima;

b) essere comunicati a tutte le Società del Gruppo Mapfre (www.mapfre.com), alle Società controllate e partecipate, alla Fondazione Mapfre, al fine di condurre una gestione completa e centralizzata dei rapporti tra l'Interessato ed il Gruppo Mapfre;

c) con inclusione di quelli relativi allo stato di salute, essere comunicati per l'adempimento di tutti gli obblighi di legge e di contratto:
   - agli altri soggetti del settore assicurativo (cd. "catena assicurativa") quali assicuratori di controparte (ivi comprese le compagnie o le società cui sia affidata la gestione, la liquidazione ed il pagamento dei sinistri), coassicuratori (eventualmente indicati nel contratto) e riassicuratori; intermediari di assicurazione e riassicurazione ed altri canali di acquisizione di contratti di assicurazione; medici legali, legali, periti e consulenti di MAPFRE ASISTENCIA, nonché a Istituti Bancari e di credito operatori postali e corrieri, società di servizi per il quietanzamento, ai fini della corretta esecuzione del pagamento dei premi assicurativi legati alla stipula della polizza e degli eventuali rimborsi;
   - ad Organi di Vigilanza e Controllo, quali l'IVASS, nonché ad altri enti od organismi titolari di banche dati nei confronti dei quali la comunicazione dei Dati è obbligatoria;
   - ad organismi associativi propri del settore assicurativo quali l'ANIA (Associazione Nazionale Imprese Assicuratrici), come richiesto dalle disposizioni applicabili alle società di assicurazione;
   - Società di servizi informatici e telematici, di archiviazione Dati, di servizi a cui siano affidati la gestione, la liquidazione ed il pagamento di sinistri; società per il supporto alle attività di gestione aziendale, ivi inclusi i servizi postali; società di revisione e consulenza; studi legali e tributari; società di informazione commerciale per la gestione di rischi finanziari; società di servizi per la prevenzione ed il controllo delle frodi; società di recupero crediti.

Potranno essere effettuati trasferimenti internazionali di dati verso Paesi terzi. Tali trasferimenti avranno luogo verso Paesi dove non esiste una decisione di adeguatezza da parte della Commissione Europea solo quando saranno essenziali per adempiere alle finalità indicate, applicandosi, in ogni caso le garanzie adeguate per il rispetto della normativa di protezione dei dati.

Per i paesi in cui esiste una decisione di adeguatezza approvata dalla Commissione europea, la garanzia sarà tale decisione. In mancanza di una decisione di adeguatezza, si procederà sulla base dell'applicazione di adeguate garanzie, che possono essere: (i) la firma di clausole contrattuali tipo sulla protezione dei dati adottate dalla Commissione europea o (ii), per i trasferimenti internazionali tra le entità del Gruppo Mapfre, Norme Vincolanti d'Impresa (di seguito "BCR") approvate dalle entità del Gruppo Mapfre. E' possibile accedere al contenuto delle BCR, nonché consultare l'elenco di tali entità del Gruppo Mapfre sul sito web aziendale.

In ogni caso, qualora fosse necessario effettuare un trasferimento internazionale verso Paesi che non dispongono di una decisione di adeguatezza, e non fosse possibile utilizzare le garanzie descritte nel paragrafo precedente, il trasferimento internazionale sarà effettuato in conformità con le deroghe per specifiche situazioni previste dal Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati.

8. Diritti dell'Interessato

In base ai termini e alle finalità stabiliti dalla normativa vigente, gli interessati possono esercitare i seguenti diritti:

- Accesso: sapere quali dati personali possiede MAPFRE ASISTENCIA.
- Rettifica: richiedere la rettifica di dati inesatti.
- Cancellazione: richiedere la cancellazione dei dati personali nel caso in cui, tra le altre ragioni, gli stessi non siano più necessari per le finalità per cui sono stati richiesti.
- Limitazione del trattamento: richiedere di sospendere il trattamento dei dati se, ad esempio, i dati sono inesatti o il trattamento è illecito, sebbene possano essere trattati per l'esercizio o la difesa contro possibili reclami, per la tutela dei diritti di un'altra persona o per motivi di interesse pubblico.
- Opposizione: opporsi al trattamento dei propri dati, fatto salvo il caso in cui gli stessi siano necessari per la difesa contro possibili reclami.
- Portabilità: ricevere i dati personali forniti dal soggetto a MAPFRE ASISTENCIA, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile, o richiederne la trasmissione ad un altro titolare quando tecnicamente possibile.

I suddetti diritti di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione, e portabilità dei dati potranno essere esercitati direttamente dall' Interessato o da un suo rappresentante legale o volontario, attraverso l'invio di una comunicazione scritta al seguente indirizzo privacy.italia@mawdy.com.

9. Reclami all'autorità di controllo

L'Interessato può contattare il Responsabile della protezione dei dati di MAPFRE ASISTENCIA per presentare i propri reclami in materia di protezione dei dati.

Inoltre, informiamo che, qualora si ritegna che i dati dell'Interessato non siano stati trattati in conformità con la normativa, è possibile presentare un reclamo al Garante per la protezione dei dati, attraverso la pagina web dedicata.