# ASSISTENZA

## Informativa sulla protezione dei dati personali

**1. Modalità di conferimento del consenso**

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) n. 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati), denominato anche GDPR, La informiamo che i dati personali che conferirà facoltativamente a MAPFRE ASISTENCIA S.A. (che agisce quale gestore del servizio di assistenza oggetto del Suo contratto con la Compagnia di Assicurazione o la Società di servizi di cui Lei è cliente) saranno oggetto di trattamento nel rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali.
Contattando il Call Center, o scrivendoci un messaggio su web app di messaggistica (ad esempio, WhatsApp), prima che Le sia consentito di poter comunicare alcun Suo dato personale, Le sarà richiesto Suo espresso consenso al trattamento dei Suoi dati personali e/o particolari per finalità di erogazione del servizio.

**2. Titolare del Trattamento**

Le informazioni e/o i dati personali volontariamente comunicati, nonché tutti i dati personali e/o particolari, inclusi, se comunicati, anche i dati relativi allo stato di salute (di seguito: i "Dati") che potrebbero da Lei essere comunicati, nella sua qualità di cliente, potenziale cliente, contraente, assicurato e/o dal beneficiario del contratto assicurativo (di seguito: l'"Interessato") 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**: 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.

**3. Finalità e base giuridica del trattamento dei Dati**

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 e sulla base dell'eventuale **consenso concesso** (in esecuzione di un contratto intercorrente tra Lei e la Compagnia di Assicurazione o la Società di servizi di cui Lei è cliente):
MAPFRE ASISTENCIA tratterà tutti i Suoi Dati che ci fornirà: (i): attraverso conversazioni telefoniche, eventualmente registrate; (ii) tramite app / web app di messaggistica (ad esempio, WhatsApp); (iii) tramite app/web app di geolocalizzazione (ad esempio, WhatsApp); (iv) tramite altri mezzi (ad esempio, email, fotografie, filmati, messaggi vocali) unicamente per fornirLe e gestire i servizi di assistenza da Lei richiesti, ivi incluse l'analisi della qualità percepita in merito al servizio ricevuto.

**4. Quali Dati Raccogliamo**

I Dati trattati sono:

a) i Suoi estremi di contatto (dati identificativi, numero di polizza, indirizzo e-mail e numero di cellulare);
b) la targa del veicolo che necessita di assistenza (anche eventualmente attraverso immagini);
c) i dati relativi alla Sua localizzazione geografica al momento di richiesta di assistenza. I suddetti dati di localizzazione geografica saranno trattati solo nel momento in cui deciderà di fruire del servizio di assistenza e, in ogni caso, previo consenso all'attivazione della relativa funzionalità sul Suo dispositivo mobile;
d) gli eventuali dati necessari alla prestazione di assistenza (prenotazione di un veicolo a noleggio, prenotazione di un hotel, o di un taxi, ecc.);
e) i dati presenti sulla documentazione da Lei inviata;
f) i Suoi Dati presenti sulle immagini eventualmente riprese dai fornitori incaricati del servizio;
g) lo storico delle prestazioni di assistenza fruite;
h) i dati relati all'eventuale apertura dell'email inviata da MAPFRE ASISTENCIA mediante l'utilizzo di un elemento di tracciamento (tracking pixel).

**5. Dati relativi allo stato di salute**

In caso di sinistro, MAPFRE ASISTENCIA potrebbe avere la necessità di ricorrere a visite mediche, o comunque gestire i Dati relativi al Suo stato di salute, relativi ad analisi, cartelle cliniche, pareri e così via, finalizzati alla gestione della richiesta di risarcimento. Tali Dati potranno essere eventualmente comunicati alla Sua controparte assicurativa.

**6. Conferimento dei Dati**

Il conferimento dei Suoi Dati (esclusi quelli di localizzazione geografica) è facoltativo. Tuttavia, in mancanza, non sarà possibile fornirLe il servizio di assistenza richiesto.

Il conferimento dei Suoi Dati di localizzazione geografica tramite app consente un migliore e più celere espletamento del servizio di assistenza, ma non ne impedisce l'esecuzione.

In caso di richiesta di assistenza su una tratta autostradale, il conferimento dei dati di localizzazione geografica del Suo veicolo tramite apparato di geolocalizzazione del mezzo di soccorso avviene in modo automatico dal momento in cui il Suo veicolo viene caricato sul mezzo di soccorso**.**

Qualora MAPFRE ASISTENCIA invii comunicazioni **tramite** e-mail contenenti **elementi di tracciamento**, 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.

**7. Tempi di conservazione**

I Suoi Dati diversi da quelli di localizzazione geografica (ad esempio: dati identificativi e dati di contatto, numero polizza) saranno conservati per 10 anni dall'ultimo contatto.

I Dati relativi alla localizzazione geografica, rilevati previo Suo consenso ed attivazione della funzionalità sul Suo dispositivo, saranno conservati per il tempo strettamente necessario all'erogazione del servizio di assistenza richiesto.
I Dati relativi alla localizzazione geografica rilevati in caso di soccorso autostradale saranno conservati al massimo per 12 mesi.
I Dati provenienti da registrazioni telefoniche saranno conservati;

a) Per finalità di controllo qualità, formazione e affiancamento operativo: non oltre 6 (sei) mesi dalla data della chiamata,
b) registrazioni con valore probatorio contrattuale: per il periodo strettamente necessario all'assolvimento dell'obbligo e, comunque, non oltre i termini di prescrizione dei diritti azionabili in relazione al rapporto contrattuale;
c) log di accesso al sistema Genesys e metadati di audit: non oltre 12 (dodici) mesi.

**8. 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.

**9. Destinatari dei Dati**

I Suoi Dati Personali:

a) potranno essere conosciuti all'interno di MAPFRE ASISTENCIA tra i dipendenti di volta in volta addetti alla gestione delle attività richieste;
b) potranno essere comunicati:
   - ad altri soggetti, nominati da MAPFRE ASISTENCIA, per finalità di cui al precedente punto 3, a seconda dei casi, quali Responsabili del Trattamento, Preposti o Incaricati delle Direzioni/Funzioni, impegnati nelle attività contrattuali di assistenza stradale (tra cui i conducenti di carro attrezzi e/o meccanici e/o autoriparatori);
   - ad altri soggetti del settore assicurativo (cd. "catena assicurativa");
   - a società di servizi informatici e telematici, di archiviazione dati; 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;
   - a società incaricate da MAPFRE ASISTENCIA di effettuare rilevazioni sulla qualità percepita del servizio di assistenza effettuato;
   - 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;
   - 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.

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.

L'Interessato può rivolgersi a MAPFRE ASISTENCIA per avere l'elenco aggiornato dei Responsabili del Trattamento.

**10. I Suoi Diritti**

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

- Accesso: sapere quali dati personali possiede MAPFRE.
- 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, 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.

**11. Reclami davanti all'autorità di controllo**

L'Interessato può contattare il responsabile della protezione dei dati di MAPFRE ASISTENCIA per presentare eventuali reclami in merito alla 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.

La presente informativa potrebbe essere soggetta ad aggiornamenti. MAPFRE ASISTENCIA invita, pertanto, gli Interessati che intendano conoscere le modalità di trattamento dei Dati raccolti a visitare periodicamente questa pagina.