

GESTIONE CHIAMATE ASSISTENZA CASA- ALPERIA

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 MAWDY SERVICES S.p.A. saranno oggetto di trattamento nel rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei dati personali.

La presente Informativa si limita alla gestione delle chiamate effettuate da parte MAWDY SERVICES S.p.A. in qualità di titolare del trattamento. Con riferimento al contratto "Assistenza casa", si rimanda all'informativa di Alperia Smart Services Srl "INFORMATIVA in merito al TRATTAMENTO dei DATI PERSONALI – CLIENTI RETAIL", reperibile su [Privacy policy di Alperia | Alperia](#) (Privacy Policy clienti: Alperia Smart Services Srl)

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 beneficiario del contratto "Assistenza casa" (di seguito: l' "Interessato") sono conservati in una banca dati il cui Titolare è:

- **Denominazione:** MAWDY SERVICES S.p.A. (di seguito "MAWDY SERVICES"), Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Biella n. 01733150021
- **Indirizzo postale:** Strada Trossi, 66 – 13871 Verrone (BI)
- **Recapito Telefonico:** + 39.015.5829811
- **Contatto del Data Protection Officer:** DPO.mawdyservices.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 il Servizio Privacy. L'elenco costantemente aggiornato dei responsabili del trattamento eventualmente designati da MAWDY SERVICES 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 sulla base del **consenso concesso** a MAWDY SERVICES in occasione della richiesta di assistenza in esecuzione di un contratto intercorrente tra Lei e la Compagnia di Assicurazione o la Società di servizi di cui Lei è cliente:

MAWDY SERVICES 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, fotografie, filmati, messaggi vocali), unicamente per fornirLe e gestire i servizi di assistenza da Lei richiesti, e per l'analisi della qualità percepita in merito al servizio ricevuto e la formazione degli operatori.

4. Quali Dati Raccogliamo

I Dati Personali trattati sono:

- a) i Suoi estremi di contatto (dati identificativi, numero del contratto, numero di polizza, indirizzo e-mail e numero di cellulare);
- b) 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;
- c) gli eventuali Dati necessari alla prestazione di assistenza;
- d) i Dati presenti sulla documentazione da Lei inviata;
- e) i Suoi Dati presenti sulle immagini eventualmente riprese dai fornitori incaricati del servizio;
- f) lo storico delle prestazioni di assistenza fruite;

g) chiamate registrate

5. 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 il mancato conferimento non ne impedisce l'esecuzione.

6. 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.

7. 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.

8. Destinatari dei Dati

I Suoi Dati Personali:

- a) potranno essere conosciuti all'interno di MAWDY SERVICES tra i dipendenti di volta in volta addetti alla gestione delle attività richieste;
- b) potranno essere comunicati:
 - ad altri soggetti, nominati da MAWDY SERVICES, 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 MAWDY SERVICES 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 MAWDY SERVICES per avere l'elenco aggiornato dei Responsabili del Trattamento.

9. 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 MAWDY SERVICES.
- 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 MAWDY SERVICES, 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.

10. Reclami davanti all'autorità di controllo

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

Inoltre, informiamo che, qualora si ritenga 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. MAWDY SERVICES invita, pertanto, gli Interessati che intendano conoscere le modalità di trattamento dei Dati raccolti a visitare periodicamente questa pagina.