

## **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 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, sarà avvertito, che la continuazione della conversazione o della chat costituirà Suo espresso consenso laddove la richiesta di assistenza implichi il trattamento di dati personali.

#### **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 Personali") 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
- **Indirizzo web:** [www.mapfre-assistenza.it](http://www.mapfre-assistenza.it)
- **Contatto del Data Protection Officer:** [DPO.mapfreasistencia.it@mapfre.com](mailto:DPO.mapfreasistencia.it@mapfre.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 del trattamento dei Dati Personali**

MAPFRE ASISTENCIA tratterà tutti i Suoi Dati Personali 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, ivi inclusa l'analisi della qualità percepita in merito al servizio ricevuto.

#### **4. Quali Dati Raccogliamo**

I Dati Personali 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.

#### **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.

## **7. Tempi di conservazione**

I Suoi Dati Personali diversi da quelli di localizzazione geografica (ad esempio: dati identificativi e dati di contatto, numero polizza) saranno conservati per i tempi necessari ai fini amministrativi e contabili.

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.

## **8. Basi Giuridiche del Trattamento**

Il trattamento dei Suoi Dati Personali, per le suddette finalità è effettuato in esecuzione di un contratto intercorrente tra Lei e la Compagnia di Assicurazione o la Società di servizi di cui Lei è cliente.

## **9. 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.

## **10. 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.

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

## **11. I Suoi Diritti**

In base ai termini ed alle finalità stabiliti dalla normativa vigente, Lei, in qualità di Interessato al trattamento dei Suoi Dati personali, può esercitare i seguenti diritti:

- ottenere conferma, da parte di MAPFRE ASISTENCIA, che sia in o meno in corso un trattamento di Dati che la riguardano ed in tal caso, ottenere l'accesso ai Dati e alle informazioni relative al trattamento;
- richiedere la rettifica di Dati inesatti;
- richiedere la cancellazione dei Dati nel caso in cui, tra le altre ragioni, gli stessi non siano più necessari per le finalità per cui sono stati richiesti; in tal caso, MAPFRE ASISTENCIA cesserà di trattare i Dati, fatto salvo il caso in cui gli stessi siano necessari per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto o per assolvere agli obblighi di legge;
- richiedere l'applicazione della limitazione del trattamento dei Dati, nel qual caso gli stessi potranno essere trattati solo previo consenso dell'Interessato; fanno eccezione la conservazione dei Dati stessi e l'utilizzo per l'accertamento,

l'esercizio o la difesa di un diritto o per l'assolvimento agli obblighi di legge o per la protezione dei diritti di altri soggetti fisici o giuridici o per motivi di interesse pubblico rilevante dell'Unione Europea o di uno Stato Membro;

- opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi al trattamento dei suoi Dati; in tal caso, MAPFRE ASISTENCIA dovrà cessare di trattare i Dati stessi, fatto salvo il caso in cui gli stessi siano necessari per la difesa contro possibili reclami o per l'assolvimento agli obblighi di legge;
- ricevere, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da un dispositivo automatico, i Dati forniti dal soggetto a MAPFRE ASISTENCIA o richiedere che MAPFRE ASISTENCIA li trasferisca direttamente ad un altro titolare quando tecnicamente possibile;
- revocare il consenso concesso, se pertinente, per le finalità specificate nel precedente punto 3 senza pregiudicare la legittimità del trattamento sulla base del consenso fornito precedentemente alla revoca.

I suddetti diritti di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione, e portabilità dei Dati potranno essere esercitati direttamente da Lei o da un suo rappresentante legale o volontario, mediante richiesta rivolta al Responsabile nominato (Legale rappresentante presso Servizio Privacy, MAPFRE ASISTENCIA S.A., Strada Trossi, 66 – 13871 Verrone (BI) oppure via mail all'indirizzo [privacy.italia@mapfre.com](mailto:privacy.italia@mapfre.com).

Lei ha diritto di proporre reclamo alla competente Autorità di controllo.