

INFORMATIVA NEI CONFRONTI DI PERSONE FISICHE AI SENSI DEGLI ARTICOLI 13 E 14 DEL REGOLAMENTO (UE) 679/2016 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO DEL 27 APRILE 2016 (Di seguito l' "Informativa"), RELATIVA ALLE CHIAMATE EFFETTUATE AL SERVIZIO CLIENTI DI INTESA SANPAOLO LIFE DAC (Informativa aggiornata a ottobre 2021)

Il Regolamento (UE) 2016/679 sulla "protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (di seguito il "**Regolamento**") contiene una serie di norme dirette a garantire che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali delle persone. La presente Informativa ne recepisce le previsioni.

In particolare, la presente Informativa fornisce le informazioni di cui agli artt. 13 e 14 del Regolamento, riguardo al trattamento dei dati personali delle persone fisiche che contattano telefonicamente il servizio clienti di Intesa Sanpaolo Life dac.

SEZIONE 1 - IDENTITÀ E DATI DI CONTATTO DEL TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Intesa Sanpaolo Life dac., società di diritto irlandese autorizzata all'esercizio dell'attività assicurativa e regolamentata dalla Central Bank of Ireland, numero di iscrizione al Registro delle imprese irlandese n. 284248, con sede in 1st Floor, International House, 3 Harbourmaster Place, IFSC - Dublin D01 K8F1, Irlanda (di seguito anche la "**Società**" o il "**Titolare del trattamento**" o il "**Titolare**"), appartenente al Gruppo Intesa Sanpaolo e operante in Italia in libera prestazione di servizi, tratta i Suoi dati personali (di seguito i "**Dati Personali**") in qualità di titolare del trattamento per le finalità indicate nella Sezione 3 della presente Informativa, nel rispetto del Regolamento e delle disposizioni normative e regolamentari irlandesi e italiane che danno attuazione allo stesso e di eventuali codici di condotta applicabili. Per ulteriori informazioni può visitare la sezione "Privacy" del sito internet della Società www.intesasanpaololife.ie, con tutte le informazioni concernenti l'utilizzo e il trattamento dei Dati Personali.

SEZIONE 2 - DATI DI CONTATTO DEL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI

La Società ha nominato il "responsabile della protezione dei dati" previsto dal Regolamento (c.d. "**Data Protection Officer**" o "**DPO**"). Per tutte le questioni relative al trattamento dei Suoi Dati Personali e/o per esercitare i diritti previsti dal Regolamento stesso in capo all'interessato, elencati nella Sezione 7 della presente Informativa, può contattare il DPO all'indirizzo di posta elettronica dpo@intesasanpaololife.ie o all'indirizzo di posta elettronica certificata privacy.intesasanpaololife@pec.it, nonché a mezzo posta all'indirizzo Intesa Sanpaolo Life dac, 1st Floor, International House, 3 Harbourmaster Place, IFSC - Dublin D01 K8F1, Irlanda.

SEZIONE 3 - CATEGORIE DEI DATI PERSONALI, FINALITÀ E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

Categorie di Dati Personali

Fra i Dati Personali che la Società tratta rientrano i Suoi dati anagrafici (es. nome e cognome), dati relativi alle polizze e ai pagamenti, al gradimento del servizio offerto (*customer satisfaction*) e le altre informazioni considerate Dati Personali ai sensi del Regolamento da Lei comunicate durante la chiamata. Inoltre, fra i Dati Personali che la Società tratta rientrano anche le registrazioni su file audio delle chiamate. Le registrazioni verranno utilizzate solo per le finalità specificate nel seguito dell'Informativa.

Finalità e base giuridica del trattamento dei Dati Personali

I Dati Personali che la riguardano sono trattati dalla Società nell'ambito della propria attività per le seguenti finalità:

a) Esecuzione del servizio richiesto

Il conferimento dei Suoi Dati Personali è necessario per identificarla, indirizzare la chiamata verso i nostri operatori e in generale per fornirle il servizio di assistenza e *customer care* richiesto, queste attività potranno

essere eseguite anche tramite sistemi di risposta vocale interattiva. Il rifiuto di fornire tali Dati Personali comporta l'impossibilità per la Società di fornirLe il servizio di assistenza richiesto. Nell'ambito di tale finalità di trattamento non è richiesto il suo consenso.

b) Legittimo interesse del Titolare

Il trattamento dei Suoi Dati Personali è necessario per perseguire un legittimo interesse della Società, ossia:

- per svolgere attività di *customer satisfaction* e per valutare la qualità del servizio di assistenza offerto dagli operatori telefonici agli utenti, al fine di consentire un costante miglioramento del servizio stesso. In particolare, verranno trattati per tale finalità i punteggi da Lei eventualmente forniti al termine delle telefonate e i file audio contenenti le registrazioni delle chiamate;

- per svolgere l'attività di prevenzione delle frodi e la tutela dei propri diritti;

e non è richiesto il suo consenso.

SEZIONE 4 - CATEGORIE DI DESTINATARI AI QUALI I SUOI DATI PERSONALI POTRANNO ESSERE COMUNICATI

Per il perseguimento delle finalità sopra indicate potrebbe essere necessario che la Società comunichi i Suoi Dati Personali alle seguenti categorie di destinatari:

1) **Società del Gruppo Intesa Sanpaolo**, tra cui quelle che distribuiscono i prodotti della Società e quelle che prestano servizi a favore della medesima (a mero titolo esemplificativo: servizi informatici, servizi di auditing e servizi di gestione del portafoglio).

2) **Soggetti terzi**, (società, liberi professionisti, ecc.) operanti sia all'interno che all'esterno dell'Unione Europea, ad esempio:

- soggetti che svolgono attività di assistenza alla clientela (*help desk, call center, ecc.*) e/o che gestiscono la comunicazione con la clientela;

- soggetti che svolgono attività di archiviazione della documentazione relativa ai rapporti intrattenuti con la clientela sia in forma elettronica che cartacea;

- soggetti che svolgono attività di intermediazione assicurativa quali broker assicurativi, agenti, subagenti, mediatori di assicurazione e di riassicurazione, e altri canali di distribuzione/gestione di contratti di assicurazione (banche, società di leasing, ecc.);

- società di outsourcing che svolgono, tra gli altri, attività di caricamento e registrazione dei dati dei clienti e della relativa documentazione contrattuale;

- società di servizi per il quietanzamento, società di servizi a cui siano affidati la gestione, la liquidazione e il pagamento dei sinistri tra cui la centrale operativa di assistenza, società di servizi informatici e telematici (a esempio il servizio per la gestione del sistema di telecomunicazione della Società); società di servizi postali (per trasmissione imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni della clientela), società di revisione e di certificazione; società di servizi per il controllo delle frodi;

- società o studi professionali, legali, medici e periti fiduciari della Società che svolgono per conto di quest'ultima attività di consulenza e assistenza.

Le Società del Gruppo Intesa Sanpaolo e i soggetti terzi cui possono essere comunicati i Suoi Dati Personali agiscono quali: 1) titolari del trattamento, ossia soggetti che determinano le finalità e i mezzi del trattamento dei Dati Personali; 2) responsabili del trattamento, ossia soggetti che trattano i Dati Personali per conto del Titolare o, eventualmente, 3) contitolari del trattamento che determinano congiuntamente alla Società le finalità e i mezzi dello stesso.

L'elenco aggiornato dei soggetti individuati come titolari, responsabili o, eventualmente, contitolari è consultabile sul sito internet www.intesasanpaololife.ie o può essere richiesto alla Società al seguente indirizzo email: dpo@intesasanpaololife.ie.

Nell'ipotesi di contitolarità del trattamento sarà cura della Società mettere a disposizione dell'interessato (per esempio tramite il proprio sito web) il contenuto essenziale dell'accordo con il contitolare di cui all'art. 26, comma 1 del Regolamento.

SEZIONE 5 TRASFERIMENTO DEI DATI PERSONALI A UN PAESE TERZO O A UN'ORGANIZZAZIONE INTERNAZIONALE FUORI DALL'UNIONE EUROPEA.

Fermo quanto previsto da specifiche disposizioni di legge, i Suoi Dati Personali sono trattati dalla Società all'interno del territorio dell'Unione Europea e non vengono diffusi. Se necessario, per ragioni di natura tecnica o operativa, la Società si riserva di trasferire i Suoi Dati Personali verso paesi al di fuori dell'Unione Europea per i quali esistono decisioni di "adeguatezza" della Commissione Europea, ovvero sulla base delle adeguate garanzie oppure delle specifiche deroghe previste dal Regolamento.

SEZIONE 6 - MODALITÀ DI TRATTAMENTO E TEMPI DI CONSERVAZIONE DEI DATI PERSONALI

Il trattamento dei Suoi Dati Personali avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici- inclusi i sistemi di risposta vocale interattiva - e in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi. In generale, i Suoi Dati Personali sono conservati per un periodo di tempo non superiore a quello necessario al conseguimento delle finalità per le quali essi sono trattati, fatti salvi i termini di conservazione previsti dalla legge o da altre disposizioni applicabili (es. codici di condotta). Con particolare riferimento ai Suoi Dati Personali raccolti dalla Compagnia per finalità relative ad indagini di gradimento (*customer satisfaction*) o ai Dati Personali contenuti nelle registrazioni su file audio delle chiamate (citati alla sezione 3 dell'Informativa), questi sono di regola conservati per un periodo temporale di mesi 12 (dodici mesi) dalla raccolta.

I Dati Personali potranno, in ogni caso, essere trattati per un termine superiore, ove intervenga un atto interruttivo e/o sospensivo della prescrizione che giustifichi il prolungamento della conservazione del dato.

SEZIONE 7 -DIRITTI DELL'INTERESSATO

In qualità di soggetto interessato Lei potrà esercitare, in qualsiasi momento, nei confronti del Titolare i diritti previsti dal Regolamento di seguito elencati, inviando un'apposita richiesta per iscritto all'indirizzo email dpo@intesasanpaololife.ie o all'indirizzo di posta elettronica certificata privacy.intesasanpaololife@pec.it; a mezzo posta all'indirizzo Intesa Sanpaolo Life dac, 1st Floor, International House, 3 Harbourmaster Place, IFSC - Dublin D01 K8F1, Irlanda.

Le eventuali comunicazioni e le azioni intraprese dalla Società, a fronte dell'esercizio dei diritti di seguito elencati, saranno effettuate gratuitamente. Tuttavia, se le Sue richieste sono manifestamente infondate o eccessive, in particolare per il loro carattere ripetitivo, la Società potrà addebitarle un contributo spese, tenendo conto dei costi amministrativi sostenuti, oppure rifiutare di soddisfare le Sue richieste. La Società risponderà alle richieste dell'interessato relative ai diritti menzionati nella presente Sezione il prima possibile, non appena ricevuta la relativa richiesta e, in ogni caso, entro un mese dal ricevimento della stessa. Tale termine può essere prorogato di due mesi, se necessario, tenuto conto della complessità e del numero delle richieste.

1. Diritto di accesso

Lei potrà ottenere dalla Società la conferma che sia o meno in corso un trattamento dei Suoi Dati Personali e, in tal caso, ottenere l'accesso ai Dati Personali e alle informazioni previste dall'art. 15 del Regolamento, tra le quali, a titolo esemplificativo: le finalità del trattamento e le categorie di Dati Personali trattati.

Qualora i Dati Personali siano trasferiti a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale, Lei ha il diritto di essere informato dell'esistenza di garanzie adeguate relative al trasferimento. Se richiesto, la Società Le potrà fornire una copia dei Dati Personali che La riguardano oggetto di trattamento. Per le eventuali ulteriori copie la Società potrà addebitarle un contributo spese ragionevole basato sui costi amministrativi. Se la richiesta in questione è presentata mediante mezzi elettronici, e salvo diversa indicazione, le informazioni Le verranno fornite dalla Società in un formato elettronico di uso comune.

2. Diritto di rettifica

Lei potrà ottenere dalla Società la rettifica dei Suoi Dati Personali che risultano inesatti come pure, tenuto conto delle finalità del trattamento, l'integrazione degli stessi, qualora risultino incompleti, fornendo una dichiarazione integrativa.

3. Diritto alla cancellazione

Lei potrà ottenere dal Titolare la cancellazione dei Suoi Dati Personali, se sussiste uno dei motivi previsti dall'art. 17 del Regolamento, tra cui, a titolo esemplificativo, qualora i Dati Personali non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati o qualora il consenso su cui si basa il trattamento dei Suoi Dati Personali è stato da Lei revocato e non sussiste altro fondamento giuridico per il trattamento. La informiamo che la Società non potrà procedere alla cancellazione dei Suoi Dati Personali: qualora il loro trattamento sia necessario, ad esempio, per l'adempimento di un obbligo di legge, per motivi di interesse pubblico, per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

4. Diritto di limitazione di trattamento

Lei potrà ottenere la limitazione del trattamento dei Suoi Dati Personali qualora ricorra una delle ipotesi previste dall'art. 18 del Regolamento, tra le quali, ad esempio: a fronte di una Sua contestazione circa l'esattezza dei Suoi Dati Personali oggetto di trattamento o qualora i Suoi Dati Personali le siano necessari per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria, benché la Società non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento.

5. Diritto alla portabilità dei dati

Qualora il trattamento dei Suoi Dati Personali si basi sul consenso o sia necessario per l'esecuzione di un contratto o di misure precontrattuali e il trattamento sia effettuato con mezzi automatizzati, Lei potrà, ai sensi dell'art. 20 del Regolamento:

- richiedere di ricevere i Dati Personali da Lei forniti in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico (esempio: computer e/o tablet);
- trasmettere i Suoi Dati Personali ricevuti ad un altro soggetto titolare del trattamento senza impedimenti da parte della Società.

Potrà inoltre richiedere che i Suoi Dati Personali vengano trasmessi dalla Società direttamente ad un altro soggetto titolare del trattamento da Lei indicato, se ciò sia tecnicamente fattibile per la Società. In questo caso, sarà Sua cura fornirci tutti gli estremi esatti del nuovo titolare del trattamento a cui intenda trasferire i Suoi Dati Personali, fornendoci apposita autorizzazione scritta.

6. Diritto di opposizione

Lei potrà opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei Suoi Dati Personali qualora il trattamento venga effettuato per l'esecuzione di un'attività di interesse pubblico o per il perseguimento di un interesse legittimo del Titolare (compresa l'attività di profilazione). Qualora Lei decidesse di esercitare il diritto di opposizione qui descritto, la Società si asterrà dal trattare ulteriormente i Suoi dati personali, a meno che non vi siano motivi legittimi per procedere al trattamento (motivi prevalenti sugli interessi, sui diritti e sulle libertà dell'interessato), oppure il trattamento sia necessario per l'accertamento, l'esercizio o la difesa in giudizio di un diritto.

Qualora invece i Suoi Dati Personali siano trattati per finalità di *marketing*, Lei ha diritto di opporsi in qualsiasi momento al suddetto trattamento, compresa la profilazione nella misura in cui sia connessa a tale *marketing*.

7. Processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche, compresa la profilazione

L'articolo 22 del Regolamento prevede in favore dell'interessato il diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente su un trattamento automatizzato dei Suoi Dati Personali, compresa la profilazione, che produca effetti giuridici che lo riguardano o che incida in modo significativo sulla Sua persona a meno che la suddetta decisione:

- a) sia necessaria per la conclusione o l'esecuzione di un contratto tra Lei e la Società;
- b) sia autorizzata dal diritto italiano o europeo;
- c) si basi sul Suo consenso esplicito.

Nei casi di cui alle lettere a) e c), la Società attuerà misure appropriate per tutelare i Suoi diritti, libertà e legittimi interessi e Lei potrà esercitare il diritto di ottenere l'intervento umano da parte del Titolare

trattamento, di esprimere la Sua opinione e di contestare la decisione. Al momento non ci sono trattamenti dei Suoi Dato Personali che prevedano un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione, che siano riconducibili alla specifica attività oggetto dell'informativa "Chiamate effettuate al Servizio Clienti di Intesa Sanpaolo Life dac".

8. Diritto di proporre un reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali competente

Fatto salvo il Suo diritto di ricorrere in ogni altra sede amministrativa o giurisdizionale, qualora ritenesse che il trattamento dei Suoi Dati Personali da parte del Titolare avvenga in violazione del Regolamento e/o della normativa applicabile, potrà proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali competente secondo quanto previsto dall'art. 77 del Regolamento¹.

¹ L'art. 77, comma 1 del Regolamento prevede che "... l'interessato che ritenga che il trattamento che lo riguarda violi il presente regolamento ha il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo, segnatamente nello Stato membro in cui risiede abitualmente, lavora oppure del luogo ove si è verificata la presunta violazione".