

Informativa sul trattamento dei dati personali raccolti mediante Contact Center e compilazione di questionari di soddisfazione del cliente (ai sensi dell'art. 13 del Reg. UE 2016/679 sulla protezione dei dati personali)

Il Titolare del Trattamento è ITAS Mutua, C.F. 00110750221 e P.IVA di Gruppo 02525520223, con sede in Piazza delle Donne Lavoratrici 2, 38122 - Trento (in seguito anche "ITAS" o "Titolare").

Per richieste inerenti ai contratti sottoscritti con ITAS Vita S.p.A., il Titolare del Trattamento è ITAS Vita S.p.A., C.F. 02593460583 e P.IVA di Gruppo 02525520223, con sede in Piazza delle Donne Lavoratrici 2, 38122 - Trento (in seguito anche "ITAS" o "Titolare"), mentre ITAS Mutua agisce in qualità di responsabile del trattamento.

1. QUALI CATEGORIE DI DATI PERSONALI TRATTIAMO?

Per le finalità indicate al successivo punto 2, ITAS può trattare i Suoi dati personali comuni quali, ad esempio, dati anagrafici e di contatto (nome, cognome, indirizzo, numero di telefono, e-mail, numeri d'identificazione personale, etc.), dati di natura economico-patrimoniali e fiscale (relativi a conti correnti, attività professionale svolta, proprietà immobiliari, patrimonio mobiliare, etc.), nonché dati giudiziari (ad es. contenuti in documenti ed atti relativi a procedimenti giudiziari). Tali dati vengono forniti direttamente dall'interessato nell'ambito della telefonata con il Contact Center. Le raccomandiamo pertanto di prestare massima attenzione alle informazioni che comunicherà alla Società, affinché le medesime non contengano dati particolari (ad es. dati di salute, opinioni politiche, convinzioni religiose o appartenenza sindacale).

2. QUALI SONO LE FINALITÀ E LE BASI GIURIDICHE DEL TRATTAMENTO DEI SUOI DATI?

I Suoi dati personali saranno trattati per le seguenti finalità:

- A) per rispondere alle richieste d'informazioni o di assistenza al Contact Center, e, eventualmente, per evadere le richieste di ricontatto nell'ambito dei feedback di soddisfazione del cliente; nello specifico, le basi giuridiche del trattamento dei dati personali degli interessati sono le seguenti:
- **esecuzione di misure precontrattuali/contrattuali:** la base giuridica del trattamento dei dati necessari per la conversazione tramite il Contact Center o il servizio di inbound con risponditore automatico, nonché in relazione alla gestione delle richieste di ricontatto, è l'esecuzione della richiesta dell'interessato; non è, quindi, richiesto un preventivo consenso, in quanto il suddetto trattamento è necessario per eseguire una richiesta proveniente dall'interessato stesso (art. 6, comma 1, lett. b del GDPR);
 - **adempimenti di obblighi legali:** la base giuridica del trattamento è l'assolvimento di obblighi derivanti da legge, da regolamenti e/o norme comunitarie nonché da norme e provvedimenti emanati da Autorità di vigilanza e controllo o da altre Autorità a ciò legittimate; anche per tale finalità non è richiesto un preventivo consenso, in quanto il trattamento è necessario per adempiere ad un obbligo di legge al quale è soggetto il Titolare del trattamento (art. 6, paragrafo 1, lett. c del GDPR); ugualmente, la base giuridica per il trattamento dei dati giudiziari è l'assolvimento di obblighi di legge, ai sensi dell'art. 10 del GDPR e dell'art. 2-*octies* del Codice Privacy.
- B) per lo svolgimento di indagini ed analisi statistiche sul grado di soddisfazione e sulla qualità dei servizi assicurativi, anche mediante la somministrazione di questionari di gradimento, strumentali al miglioramento e all'ottimizzazione dei servizi offerti agli assicurati; nello specifico, le basi giuridiche del trattamento dei dati personali degli interessati che verranno contattati dal Contact Center sono le seguenti:
- **consenso dell'interessato:** la base giuridica del trattamento è il consenso rilasciato dall'interessato a procedere con il questionario o l'indagine statistica (art. 6, paragrafo 1, lett.

a del GDPR). Durante la conversazione, Il cliente sarà preventivamente avvisato, attraverso la "Nota informativa A)" riportata nell'Allegato 1, che rimanda alla presente informativa resa disponibile sul sito internet del Titolare, e avrà la possibilità di esprimere per via telefonica il consenso privacy per le finalità di cui al punto B);

- **legittimo interesse del Titolare:** base giuridica del trattamento dei dati è altresì il legittimo interesse del Titolare a procedere con attività d'indagine presso i propri assicurati utile ad ottimizzare i processi interni e migliorare i servizi assicurativi, tenendo conto che l'attività di trattamento non incide in alcun modo sulle libertà ed i diritti degli interessati, ai quali – in un'ottica di massima tutela - viene richiesto in ogni caso il consenso prima di procedere con l'attività di trattamento (art. 6, paragrafo 1, lett. f del GDPR).

Per le finalità di cui al **punto A)**, il **conferimento dei dati personali è obbligatorio** poiché è necessario trattare dati personali dell'interessato per poter rispondere alle sue richieste, per l'esecuzione del contratto e/o per l'adempimento di un obbligo di legge. Il mancato o inesatto conferimento dei dati comporterà pertanto l'impossibilità per il Titolare di dare riscontro alle richieste di assistenza formulate dall'interessato.

Per le finalità di cui al **punto B)**, il **conferimento dei dati personali è facoltativo** poiché fondato sul consenso dell'interessato. Il mancato o inesatto conferimento dei dati non comporterà alcuna conseguenza sulla gestione di eventuali richieste formulate dall'interessato o sui rapporti contrattuali in essere con l'interessato, ma preclude unicamente la possibilità da parte del Titolare di proseguire con l'indagine statistica o con il questionario di gradimento.

3. QUALI SONO LE MODALITÀ DI TRATTAMENTO DEI SUOI DATI PERSONALI?

Il trattamento dei dati personali è realizzato per mezzo delle operazioni indicate all'art. 4, n. 2) del GDPR e avverrà mediante strumenti informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità indicate e, comunque, con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza in conformità alle disposizioni previste dall'articolo 32 GDPR.

Non sono previste decisioni automatizzate giuridicamente vincolanti.

I dati conferiti non saranno oggetto di diffusione se non per ottemperare ad obblighi espressamente previsti dalla legge, così come indicato al precedente punto 2.

I Suoi dati personali saranno oggetto di trasferimento presso un data center situato in Svizzera. La Svizzera offre un livello di protezione dei dati personali equivalente a quello offerto dall'Unione Europea. Il trasferimento è lecito in quanto basato, ai sensi dell'art. 45 del Reg. Ue 2016/679, su una decisione di adeguatezza (Decisione della Commissione (2000/518/CE). Ulteriori eventuali trasferimenti saranno effettuati nel rispetto delle le garanzie adeguate previste dalla normativa in materia di protezione dei dati personali (decisioni di adeguatezza, clausole contrattuali standard, meccanismi di certificazione o codici di condotta).

4. CHI HA ACCESSO AI SUOI DATI PERSONALI?

I Suoi dati potranno essere resi accessibili per le finalità di cui al punto 2:

- a dipendenti e collaboratori del Titolare o delle Società del Gruppo Itas Assicurazioni in Italia, nella loro qualità di autorizzati al trattamento e/o amministratori di sistema;
- a società che svolgono attività in outsourcing per conto del Titolare, nella loro qualità di soggetti nominati Responsabili del trattamento, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 28 del GDPR;
- ai soggetti ai quali devono essere comunicati in adempimento di un obbligo previsto dalla legge, da un Regolamento o dalla normativa comunitaria, ovvero per adempiere ad un ordine o un

provvedimento della Autorità Giudiziaria di altre Autorità pubbliche nella loro qualità di Titolari autonomi del trattamento;

I dati personali trattati dalla Società non saranno oggetto di diffusione.

5. PER QUANTO TEMPO VENGONO CONSERVATI I SUOI DATI PERSONALI?

I dati raccolti saranno trattati per il tempo necessario alla realizzazione delle attività indicate al punto 2 e comunque, con riferimento alle finalità di cui al punto A), per un tempo massimo di 10 anni dall'evasione della richiesta o dalla cessazione del contratto, mentre, per le finalità di cui al punto B), per un tempo massimo di 5 anni decorrenti dalla raccolta del dato, o se anteriore, fino alla revoca del consenso prestato.

6. COME VENGONO PROTETTI I SUOI DATI?

Per proteggere i Suoi dati personali il Titolare adotta appropriate misure di sicurezza tecniche ed organizzative, nel rispetto di quanto previsto dal GDPR. In particolare, sono state implementate appropriate misure di sicurezza informatiche per ridurre al minimo i rischi di distruzione, perdita accidentale, accesso non autorizzato o non consentito ai Suoi dati, nonché idonee misure organizzative per prevenire violazioni, usi illeciti, non corretti o non conformi dei Suoi dati rispetto alle finalità per i quali sono stati raccolti.

7. QUALI SONO I SUOI DIRITTI?

In relazione ai trattamenti descritti nella presente Informativa, in qualità di interessato Lei potrà esercitare, alle condizioni previste dal GDPR, i diritti sanciti dagli articoli 15 e ss. del GDPR e, in particolare, i seguenti diritti:

- **diritto di accesso:** diritto di ottenere conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che La riguardano e, in tal caso, ottenere l'accesso ai Suoi dati personali – compresa una copia degli stessi – e la comunicazione, tra le altre, delle seguenti informazioni: **a)** finalità del trattamento;
 - b)** categorie di dati personali trattati;
 - c)** destinatari cui questi sono stati o saranno comunicati;
 - d)** periodo di conservazione dei dati o i criteri utilizzati;
 - e)** diritti dell'interessato (rettifica, cancellazione dei dati personali, limitazione del trattamento e diritto di opposizione al trattamento);
 - f)** diritto di proporre un reclamo;
 - g)** diritto di ricevere informazioni sulla origine dei Suoi dati personali qualora essi non siano stati raccolti presso l'interessato;
 - h)** l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione;
- **diritto di rettifica:** diritto di ottenere la rettifica dei dati personali inesatti che La riguardano e/o l'integrazione dei dati personali incompleti;
- **diritto alla cancellazione (diritto all'oblio):** diritto di ottenere la cancellazione dei dati personali che La riguardano, quando:
 - a)** i dati non sono più necessari rispetto alle finalità per cui sono stati raccolti o altrimenti trattati;
 - b)** Lei ha revocato il Suo consenso e non sussiste alcun altro fondamento giuridico per il trattamento;
 - c)** Lei si è opposto con successo al trattamento dei dati personali;
 - d)** i dati sono stati trattati illecitamente;
 - e)** i dati devono essere cancellati per adempiere un obbligo legale;
 - f)** i dati personali sono stati raccolti relativamente all'offerta di servizi della società dell'informazione di cui all'articolo 8, paragrafo 1, GDPR.

Il diritto alla cancellazione non si applica nella misura in cui il trattamento sia necessario per l'adempimento di un obbligo legale o per l'esecuzione di un compito svolto nel pubblico interesse o per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;

- **diritto di limitazione di trattamento:** diritto di ottenere la limitazione del trattamento, quando:
 - a) l'interessato contesta l'esattezza dei dati personali;
 - b) il trattamento è illecito e l'interessato si oppone alla cancellazione dei dati personali e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo;
 - c) i dati personali sono necessari all'interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;
 - d) l'interessato si è opposto al trattamento, come oltre indicato, in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del titolare del trattamento rispetto a quelli dell'interessato;
- **diritto di opposizione:** diritto di opporsi, in qualsiasi momento, al trattamento dei dati personali che La riguardano basati sulla condizione di legittimità del legittimo interesse, compresa la profilazione, salvo che sussistano motivi legittimi per il Titolare di continuare il trattamento che prevalgono sugli interessi, sui diritti e sulle libertà dell'interessato oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;
- **diritto alla portabilità dei dati:** diritto di ricevere, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da un dispositivo automatico, i dati personali che La riguardano forniti al Titolare e il diritto di trasmetterli a un altro Titolare senza impedimenti, qualora il trattamento si basi sul consenso e sia effettuato con mezzi automatizzati.
- **proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali**, tramite l'apposita modulistica presente sul sito internet <https://www.garanteprivacy.it/home/diritti/comeagire-per-tutelare-i-tuoi-dati-personali>.
- **revoca del consenso:** La revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della stessa.

8. COME PUÒ ESERCITARE I SUOI DIRITTI?

Per ogni richiesta riguardante la presente informativa, comprese le modalità di trattamento dei Suoi dati, nonché per esercitare i diritti a Lei riconosciuti dal GDPR, sopra indicati, Lei potrà inviare una comunicazione a Servizio Privacy Gruppo ITAS c/o ITAS, Piazza delle Donne Lavoratrici n. 2, 38122 Trento, anche mediante e-mail all'indirizzo privacy@gruppoitas.it.

Il Titolare provvederà a prendere carico della Sua richiesta ed a fornirle, senza ingiustificato ritardo e, comunque, al più tardi entro un mese dal ricevimento della stessa, le informazioni relative all'azione intrapresa riguardo alla Sua richiesta.

L'esercizio dei Suoi diritti in qualità di interessato è gratuito ai sensi dell'articolo 12 GDPR. Tuttavia, nel caso di richieste manifestamente infondate o eccessive, anche per la loro ripetitività, il Titolare potrebbe addebitarle un contributo spese ragionevole, alla luce dei costi amministrativi sostenuti per gestire la Sua richiesta, o negare la soddisfazione della sua richiesta. La informiamo, infine, che il Titolare potrà richiedere ulteriori informazioni necessarie a confermare l'identità dell'interessato.

9. ULTERIORI INFORMAZIONI

Rappresentiamo, infine, che il Titolare ha nominato un Responsabile della protezione dei dati ("Data Protection Officer" o "DPO") che Lei potrà contattare in qualsiasi momento per l'esercizio dei Suoi diritti, nonché per ricevere qualsiasi informazione relativa agli stessi e/o alla presente Informativa, scrivendo all'indirizzo email dpo@gruppoitas.it.

ALLEGATO 1

NOTE INFORMATIVE - TELEFONICHE

A) "Nota informativa" presente in caso di richiesta di assistenza da parte dell'assicurato:

ASSISTENZA CALL CENTER: La informiamo il Titolare tratterà i Suoi dati personali, nel rispetto della normativa privacy e in particolar modo del Regolamento UE n. 2016/679 ("**GDPR**"). L'informativa privacy completa relativa al servizio di contact center è disponibile sul sito internet del Gruppo ITAS Assicurazioni ed è in qualsiasi momento da Lei facilmente consultabile.

Nel rispetto di quanto previsto dall'Informativa privacy, preama 1 se intende acconsentire all'invio da parte di ITAS di questionari di gradimento e allo svolgimento di indagini ed analisi statistiche sul Suo grado di soddisfazione e sulla qualità dei servizi assicurativi.

La nota informativa presente all'interno del centralino dedicato al supporto soci può variare leggermente rispetto al disclaimer sopra riportato; in ogni caso, viene assicurata la facoltà per l'interessato di prestare o meno il proprio libero consenso al trattamento dei dati personali per la somministrazione di questionari di gradimento e per lo svolgimento di indagini statistiche sulla qualità dei servizi assicurativi.