

INFORMATIVA SULLA PRIVACY

# INFORMAZIONI SULLA PROTEZIONE DEI DATI

VERSIONE 1 SETTEMBRE 2023

## INDICE

Informativa sulla privacy/ Informazioni sulla protezione dei dati	2
Offerta di prodotti e servizi Generali	2
Ambito di applicazione	2
Responsabile del trattamento dei dati (titolare del trattamento)	2
Categorie di dati e base giuridica del trattamento	3
Ambito e finalità del trattamento dei dati	4
Raccolta di dati	8
Divulgazione e trasmissione dei dati	8
Procedure di elaborazione dati automatizzate	10
Elaborazione dei dati di persone che non hanno un rapporto contrattuale di assicurazione con noi	11
Durata della conservazione dei dati	11
Comunicazione con Generali/portali clienti	11
Diritti degli interessati	15
Base giuridica per il trattamento dei vostri dati:	15
Aggiornamento	16

## INFORMATIVA SULLA PRIVACY/ INFORMAZIONI SULLA PROTEZIONE DEI DATI

Generali Svizzera è consapevole dell'alto valore attribuito ai vostri dati personali. Per questo motivo, nella seguente dichiarazione sulla protezione dei dati vi forniamo informazioni trasparenti e riconoscibili sull'acquisizione, l'elaborazione e la gestione dei vostri dati personali da parte di Generali Svizzera e sui diritti che vi spettano.

La presente descrizione non è esaustiva; altre dichiarazioni sulla protezione dei dati o le condizioni generali di assicurazione e commerciali, le condizioni di partecipazione e documenti simili possono disciplinare ulteriori questioni specifiche rilevanti per la protezione dei dati. Per dati personali o dati personali (di seguito anche "dati") si intendono tutte le informazioni relative a una persona fisica identificata o identificabile (ad es. nome, data di nascita, indirizzo e-mail, indirizzo IP). Le informazioni anonime o aggregate che non possono più essere utilizzate per identificare una persona specifica non sono considerate dati. L'elaborazione dei dati comprende qualsiasi trattamento dei dati personali, ad esempio l'ottenimento, la conservazione, l'utilizzo, la divulgazione, la modifica, l'archiviazione o la cancellazione dei dati. La base giuridica e lo scopo dell'elaborazione dei vostri dati sono principalmente la stipula e/o l'adempimento di contratti assicurativi, nonché la liquidazione di sinistri e prestazioni. Inoltre, il trattamento dei dati si basa sull'esistenza di una base giuridica / di un obbligo legale e/o del consenso (implicito o esplicito) dell'utente o di una persona da lui autorizzata, nonché sul legittimo interesse prevalente di Generali (ossia, in particolare, per perseguire le finalità descritte e gli obiettivi associati e per poter attuare misure adeguate).

Se desiderate stipulare un contratto con noi o utilizzare un rispettivo servizio, dovete fornirci in modo veritiero tutti i dati necessari per l'instaurazione e l'esecuzione del rapporto commerciale e per l'adempimento dei relativi obblighi contrattuali. Senza questi dati, non siamo in grado di stipulare un contratto con voi, di adempiere al contratto o di pagare le prestazioni. Forniteci solo i dati corretti e assicuratevi di essere autorizzati a comunicarci i dati.

Se ci fornite dati personali di altre persone (ad esempio, familiari, colleghi di lavoro, ecc.), assicuratevi che siano a conoscenza della presente Informativa sulla privacy e condividete con noi i loro dati personali solo se siete stati autorizzati a farlo e se i dati personali in questione sono accurati.

Il trattamento dei vostri dati personali si basa sui principi di correttezza, liceità, trasparenza, minimizzazione dei dati, proporzionalità, responsabilità e sicurezza dei dati.

### Offerta di prodotti e servizi Generali

In linea di principio, Generali offre i propri prodotti e servizi solo a clienti con società o domicilio in Svizzera e solo all'interno della Svizzera. Ulteriori restrizioni possono essere applicate a singoli prodotti in Svizzera.

Se siete domiciliati fuori dalla Svizzera e siete interessati ai nostri prodotti, vi consigliamo di contattare un rappresentante del Gruppo Generali nella vostra zona o di contattare una delle nostre filiali o tramite il loro sito web ([generali.com](http://generali.com)).

### Ambito di applicazione

Si prega di prendere nota della seguente informativa sulla privacy. La nostra dichiarazione sulla protezione dei dati si basa sui requisiti della Legge svizzera sulla protezione dei dati (LPD) e, ove applicabile, sul Regolamento generale europeo sulla protezione dei dati (GDPR). Sebbene il GDPR sia un regolamento dell'Unione Europea (UE) o dello Spazio Economico Europeo (SEE), può essere in parte rilevante anche per Generali Svizzera per vari motivi. In singoli

casi, ulteriori informazioni sulla protezione dei dati possono disciplinare circostanze specifiche. Esistono eccezioni all'obbligo di fornire informazioni ai sensi della legge sulla protezione dei dati: ciò non si applica se l'informazione non è possibile o richiederebbe uno sforzo sproporzionato, se siete già stati informati del trattamento dei dati, se il trattamento è previsto dalla legge o se siamo legalmente obbligati a mantenere la riservatezza.

### Responsabile del trattamento dei dati (titolare del trattamento)

I seguenti soggetti sono considerati responsabili del trattamento dei vostri dati:

#### In relazione a tutte le questioni di diritto assicurativo o pensionistico:

Generali Personenversicherung AG  
Soodmattenstrasse 2  
8134 Adliswil  
Svizzera

### In relazione a tutte le questioni di diritto assicurativo:

Generali Allgemeine Versicherungen AG  
Soodmattenstrasse 2  
8134 Adliswil  
Svizzera

### In relazione all'assicurazione di tutela legale:

Fortuna Compagnia di Assicurazione  
di Protezione Giuridica Ltd  
Soodmattenstrasse 2  
8134 Adliswil  
Svizzera

### Nel contesto delle soluzioni innovative:

HITS House of Insurtech Svizzera  
Soodmattenstrasse 2  
8134 Adliswil  
Svizzera

### In relazione ai nostri mutui:

Generali Investments Switzerland Ltd.  
Soodmattenstrasse 2  
8134 Adliswil  
Svizzera

Potete contattare il nostro responsabile per la protezione dei dati via e-mail all'indirizzo [privacy.ch@generali.com](mailto:privacy.ch@generali.com) o per posta all'indirizzo sopra indicato con l'aggiunta di "Responsabile della protezione dei dati".

### Categorie di dati e base giuridica del trattamento

Generali attribuisce grande importanza alla protezione della vostra privacy e alla riservatezza dei vostri dati quando vengono elaborati e quando visitate i nostri siti web.

Trattiamo i vostri dati personali in conformità con le leggi svizzere, europee e locali applicabili che regolano la conservazione, l'elaborazione, l'accesso e il trasferimento dei dati personali. Per proteggere i nostri clienti e i dati personali, Generali ha adottato direttive interne sulla protezione dei dati, la cui osservanza è garantita dalla formazione dei nostri dipendenti e da controlli basati sul rischio.

Il trattamento dei vostri dati personali è indispensabile per la consulenza assicurativa, previdenziale e/o finanziaria a voi rivolta. La stipula o l'amministrazione e l'elaborazione di un contratto assicurativo o ipotecario non sono possibili senza l'elaborazione dei vostri dati. Trattiamo principalmente i dati personali che riceviamo dai nostri clienti e da altri partner commerciali nell'ambito del nostro rapporto commerciale con loro e con altre persone coinvolte o che raccogliamo dagli utenti durante la gestione dei nostri siti web, delle nostre app e di altre applicazioni. I vostri dati

vengono utilizzati solo per gli scopi specificati, ad esempio, al momento della raccolta, per i quali avete dato il vostro consenso, che risultano evidenti dalle circostanze, in presenza di un interesse prevalente o previsti dalla legge/regolamento.

I dati personali trattati da Generali comprendono i dati personali forniti dall'utente e i dati personali disponibili al pubblico. Le categorie di dati sono:

- **Dati personali e informazioni di contatto:** Sono compresi, a titolo esemplificativo e non esaustivo: nome e cognome, sesso, data di nascita, età, stato civile, lingue, nazionalità, indirizzo e-mail, indirizzo di casa e di corrispondenza, numero di telefono, storico dei clienti, procure, dati sanitari, autorizzazioni alla firma, moduli di consenso familiari, copie di carte d'identità e moduli, ecc.;
- **Dati della domanda:** Comprendono le informazioni che ci vengono fornite nel corso della richiesta o della registrazione per l'assicurazione, ad esempio sul rischio assicurato, le informazioni della precedente compagnia assicurativa sullo storico dei sinistri, le informazioni sui rapporti con terzi che sono anche interessati dal trattamento dei dati (ad esempio conducente principale, beneficiari), nonché i relativi questionari aggiuntivi (come le informazioni del richiedente o della persona da assicurare sul rischio assicurato, le risposte alle domande, le perizie, le informazioni della precedente compagnia di assicurazione sull'andamento dei sinistri fino a quel momento);
- **Dati del cliente e del contratto:** Si tratta di dati che emergono in relazione alla conclusione o all'elaborazione di un contratto. Si tratta, ad esempio, del numero di polizza o di contratto, della durata del contratto, del tipo di assicurazione e di copertura, dei rischi assicurati, delle prestazioni, del premio, delle modalità di pagamento, delle condizioni speciali, dei veicoli assicurati, delle targhe, dell'importo e del grado dell'ipoteca, delle ipoteche, del certificato di debito, delle iscrizioni/disiscrizioni alle newsletter, dei reclami, delle divergenze relative alle prestazioni o ai rispettivi contratti conclusi;
- **Dati di incasso:** Comprendono dati quali la data e l'importo dei premi incassati, gli importi insoluti, i solleciti, i saldi di credito, i dati di connessione dei pagamenti, gli addebiti, i dati di cessione dei veicoli in leasing;
- **Dati finanziari e di pagamento:** Ad esempio, la solvibilità, i dettagli dei pagamenti, il codice fiscale, le informazioni sui mutui, come il tasso di interesse e la data di scadenza degli interessi, i premi ricevuti e in sospeso, i solleciti, i saldi del credito, le commissioni;

- **Tutti i dati relativi a sinistri/benefici e casi legali:** Sono compresi i dati relativi a eventuali richieste di risarcimento o liquidazioni di prestazioni (quali avvisi di sinistro, rapporti medici, relazioni mediche, diagnosi, rapporti di chiarimento, ricevute di fatture, dati relativi a terzi danneggiati, date di rendita, fatture e relazioni di fornitori di servizi o stime dei costi);
- **Dati relativi al calcolo e alla riscossione dei premi:** si tratta in particolare dei dati relativi ai premi assicurativi, ai solleciti e al recupero crediti e alla fatturazione dei premi;
- **Dati sulla salute:** Si tratta di dati che riguardano la salute fisica, mentale o emotiva/spirituale di una persona fisica e da cui si ottengono informazioni sullo stato di salute. Sono compresi, ad esempio, diagnosi, referti medici, notifiche di malattie, certificati medici e altre menomazioni fisiche o mentali;
- **Dati relativi a controversie legali:** Si tratta, in particolare, di dati relativi a reclami e disaccordi sui servizi o sui contratti stipulati per essi, documenti giudiziari;
- **Dati personali che richiedono una protezione speciale:** Si tratta, ad esempio, di dati relativi a convinzioni o attività religiose, filosofiche, politiche o sindacali, dati relativi alla salute, alla privacy o all'origine razziale o etnica, dati genetici, dati biometrici che identificano in modo univoco una persona fisica e dati relativi a procedimenti o sanzioni amministrative o penali;
- **Dati di comunicazione online:** Dati relativi alla comunicazione online tra l'utente e Generali;
- **Dati relativi alla commercializzazione di prodotti e servizi:** Si tratta di dati quali iscrizioni/disiscrizioni alla newsletter, opuscoli, consigli e dettagli di contatto, documenti ricevuti e attività speciali, preferenze e interessi personali, ecc;
- **Dati tecnici:** Si tratta, ad esempio, di indirizzo IP, cookie, metadati, log che registrano l'utilizzo dei nostri sistemi, pacchetti IP e altri dati tecnici di identificazione, dati relativi alle comunicazioni online/telefoniche;
- **Altri dati:** Nei limiti consentiti, otteniamo anche alcuni dati da fonti pubblicamente accessibili (ad es. registri di recupero crediti, registri immobiliari, registri commerciali, stampa, internet) o riceviamo tali dati da altre società del Gruppo Generali, da autorità o da altri terzi.

#### Ambito e finalità del trattamento dei dati

Utilizziamo i dati personali raccolti principalmente per stipulare e amministrare i contratti assicurativi con i nostri clienti e partner commerciali (compresa l'amministrazione di contratti stipulati tramite uno dei nostri partner, ad es. assicurazione sanitaria, assicurazione animali domestici, in particolare nell'ambito della previdenza privata, della

previdenza professionale, dell'attività ipotecaria e di investimento e nel settore non vita per i nostri clienti. Inoltre, il trattamento dei dati può essere necessario per adempiere ai nostri obblighi legali/regolamentari in patria e all'estero.

Inoltre, trattiamo i dati personali nella misura in cui possiamo invocare una giustificazione:

- **Consulenza, offerta e contratto di assicurazione:** trattiamo i vostri dati nel corso della consulenza da voi richiesta, delle misure precontrattuali, della preparazione delle offerte e infine per l'elaborazione, il calcolo e la riscossione dei premi, la valutazione del rischio, l'esercizio dei diritti di rivalsa, per l'amministrazione e l'eventuale risoluzione del contratto di assicurazione (compresa la risposta alle vostre domande e preoccupazioni).

Se richiedete una copertura assicurativa, i dati da voi forniti ci servono per la stipula del contratto e per valutare il rischio che ci assumiamo. Se il contratto di assicurazione viene stipulato, trattiamo questi dati per l'attuazione del rapporto contrattuale, ad esempio per l'emissione della polizza e la fatturazione. Il contratto non può essere concluso senza i vostri dati.

Ad esempio, utilizziamo i vostri dati di contatto, compresi quelli di eventuali coassicurati, per effettuare chiarimenti precontrattuali e per potervi contattare. Utilizziamo i vostri dati di richiesta (compresi quelli relativi alla salute, se del caso) per poter valutare il rischio che ci assumiamo e per il calcolo dei premi. Abbiamo bisogno dei vostri dati cliente per la gestione del contratto e dei vostri dati di pagamento, tra l'altro, per la riscossione puntuale dei premi o il pagamento dei sinistri e delle prestazioni.

Per il calcolo dei premi e la verifica della solvibilità elaboriamo dati sulla solvibilità provenienti da fornitori esterni. Il trattamento di questi dati è consentito sulla base del contratto di assicurazione.

Vi informiamo inoltre che i nostri premi possono basarsi su calcoli automatizzati che analizzano diversi criteri relativi alla persona o all'oggetto assicurato. Ciò ci consente di determinare con maggiore precisione il rischio assicurativo. Per noi è importante che le condizioni assicurative siano eque, in quanto l'analisi si riferisce sempre al segmento di clientela e non alla singola persona.

A volte abbiamo bisogno di dati sulla salute per poter valutare se un contratto può essere concluso e a quali condizioni. Quando otteniamo questi dati, chiediamo il vostro consenso. Solo allora otteniamo informazioni e documenti aggiuntivi. Elaboriamo questi dati sanitari per la valutazione e la gestione del contratto di assicurazione, avvalendoci anche di informazioni e documenti di medici curanti, ospedali,

altre strutture di assistenza sanitaria o di prevenzione, nonché di istituti di assicurazione sociale. In questo caso, trattiamo questi dati esclusivamente sulla base del consenso che ci avete dato ai fini dell'adempimento del contratto.

Se necessario per l'esecuzione del contratto, comunichiamo i dati – limitatamente allo stretto necessario – a partner di cooperazione, coassicuratori, riassicuratori, altre parti coinvolte o ex compagnie assicurative, intermediari assicurativi/broker, fornitori di servizi (partner e medici), creditori pignorati, società di riscossione, autorità e/o esperti esterni che formano la cosiddetta catena assicurativa. Inoltre, informiamo i terzi ai quali era stata confermata la copertura assicurativa (ad esempio, le autorità competenti) in merito alla sospensione, alla modifica o alla cessazione del rapporto assicurativo.

Il trattamento è consentito sulla base del contratto di assicurazione, anche nel caso in cui questo non venga stipulato. Se raccogliamo dati personali particolarmente sensibili, come quelli relativi alla salute, possiamo basare il loro trattamento sul vostro consenso esplicito.

I dati saranno conservati per almeno 10 anni dalla cessazione ordinaria del rispettivo contratto o dalla conclusione di un sinistro, mentre le singole componenti possono avere periodi più brevi o più lunghi. I dati dell'offerta vengono generalmente conservati per 2 anni, anche se non viene stipulato alcun contratto di assicurazione. Allo scadere dei relativi periodi di conservazione, i dati saranno cancellati.

- **Richieste di risarcimento e prestazioni:** Trattiamo i vostri dati per la valutazione, la verifica e la liquidazione di richieste di risarcimento, cause legali e prestazioni. Senza i vostri dati, non è possibile per noi valutare la vostra richiesta di risarcimento, il vostro caso legale o la vostra prestazione.

Se necessario, possono essere incluse anche informazioni di terzi incaricati di determinare i danni e le prestazioni (periti), che possono fornire informazioni in merito (autorità, testimoni, ecc.) o che sono collegati ai danni e alle prestazioni (officine di riparazione, artigiani, medici, ospedali). A tal fine, possiamo anche accedere ai dati che vi riguardano da fonti pubbliche (pagine Internet, social media, ecc.).

Ad esempio, utilizziamo i vostri dati di contatto, compresi quelli di eventuali coassicurati, per mettervi in contatto con voi. Trattiamo i dati del cliente per la gestione dei sinistri, delle cause legali e delle prestazioni, tutti i dati relativi ai sinistri o alle cause legali (eventualmente anche i dati sanitari) – come le notifiche dei sinistri o delle cause legali, i rapporti di chiarimento e le ricevute delle fatture – necessari per

l'elaborazione del sinistro, della prestazione o della causa legale, i dati di pagamento e le coordinate bancarie necessarie per il pagamento dei sinistri o delle prestazioni.

Ai fini dell'elaborazione delle richieste di risarcimento e dell'analisi dei sinistri, in caso di incidenti stradali, i dati registrati direttamente dal veicolo assicurato possono essere letti in caso di sinistro per determinare come si è verificato il sinistro o le sue conseguenze. Di norma, i dati vengono letti dall'autorità preposta alle indagini sugli incidenti (per conto della Procura della Repubblica). A seconda del produttore, questi dati includono informazioni quali velocità, accelerazione, decelerazione, data e ora.

In relazione a un caso di sinistro o di prestazione, possiamo ottenere informazioni pertinenti da altre compagnie assicurative, dalle autorità (polizia e autorità investigative, uffici della circolazione stradale o altri enti ufficiali), nonché dai produttori di veicoli e da altri terzi e prendere visione dei relativi fascicoli. Se necessario, dovete autorizzare i suddetti uffici a rilasciare i dati in questione o esonerare il medico dall'obbligo del segreto medico, cfr. anche l'art. 39 della Legge federale sul contratto di assicurazione (LCA) e l'art. 62 LPD.

In determinate circostanze, il consenso dell'utente può essere richiesto per la richiesta di dati particolarmente sensibili, come quelli relativi alla salute. In questo caso, trattiamo questi dati esclusivamente sulla base del consenso da voi fornito ai fini dell'elaborazione di reclami, cause legali o prestazioni.

Se necessario per l'elaborazione di richieste di risarcimento, cause legali o prestazioni, comunichiamo i dati – limitatamente allo stretto necessario – a partner di cooperazione, compagnie di coassicurazione, compagnie di riassicurazione, altre compagnie di assicurazione partecipanti o precedenti, intermediari assicurativi/broker, fornitori di servizi, creditori pignorati, società di recupero crediti, autorità, avvocati, periti esterni, medici, rappresentanti autorizzati e/o uffici di liquidazione dei sinistri che costituiscono la cosiddetta catena assicurativa. Inoltre, le informazioni sui terzi responsabili e sulla loro assicurazione di responsabilità civile – anche all'estero – possono essere divulgate per far valere i diritti di regresso e di rivalsa contrattuale.

Il trattamento è consentito dal contratto assicurativo sottostante e dall'adempimento di un obbligo legale. Se il trattamento dei dati personali si basa sul consenso, i dati vengono trattati nell'ambito di tale consenso.

I dati devono essere conservati per almeno 10 anni dalla liquidazione del sinistro. Allo scadere dei

periodi di conservazione corrispondenti, i vostri dati saranno cancellati.

- **Consulenza globale:** continuiamo a utilizzare i dati per una valutazione globale del vostro rapporto con Generali, ad esempio per la consulenza relativa a un adeguamento del contratto, per la consulenza previdenziale e finanziaria globale (consulenza e assistenza basata sulle esigenze), compresa l'assistenza per l'acquisizione e l'applicazione, nonché per una fornitura completa di informazioni.

In questo contesto, Generali tratta i vostri dati personali anche per controlli di qualità, sondaggi tra i clienti, per scopi pubblicitari, valutazioni statistiche, per ricerche di mercato e di opinione (compresa la valutazione dei dati attraverso la profilazione e le decisioni automatizzate), come le indagini sulla soddisfazione dei clienti, la realizzazione di eventi, la comunicazione generale ai clienti e l'adattamento personalizzato delle offerte di Generali, nonché per la creazione di profili di clienti. Ciò può anche includere il trattamento dei dati per la valutazione, l'offerta, il miglioramento e il nuovo e ulteriore sviluppo dei nostri prodotti, servizi e siti web, app e altre piattaforme.

Le finalità di marketing comprendono tutte le attività di Generali che possono essere utilizzate per acquisire clienti o ampliare le relazioni con i clienti esistenti. Ad esempio, utilizziamo i vostri dati comportamentali, di preferenza e contrattuali per analisi al fine di sviluppare ulteriormente i prodotti esistenti, offrirveli e sviluppare nuovi prodotti e servizi.

Per poterci rivolgere ai clienti esistenti e potenziali attraverso misure di marketing che potrebbero essere di particolare interesse, trattiamo informazioni personali e dati di contatto, nonché altri dati che ci aiutano a determinare o personalizzare il gruppo target e il contenuto delle comunicazioni di marketing. Ciò include anche i dati provenienti dalle interazioni con noi, ad esempio per quanto riguarda il comportamento di utilizzo del nostro sito web, nonché i dati provenienti da altre fonti pubbliche.

Ai fini di una pubblicità personalizzata e mirata, per la presentazione di offerte e per rispondere meglio alle vostre esigenze, possiamo anche creare profili di personalità su di voi e suddividervi in cosiddetti gruppi pubblicitari.

Se richiedete un preventivo individuale per un'assicurazione o un mutuo tramite il sito [www.generali.ch](http://www.generali.ch), trattiamo i vostri dati personali (come età, nazionalità, storia degli incidenti) per permetterci di pubblicizzare altri prodotti.

In linea di principio, per il vostro profilo personale non utilizziamo dati personali che richiedono una protezione particolare, come ad esempio i vostri dati

sanitari. Alcune misure di marketing possono essere eseguite da (o in collaborazione con) elaboratori e partner di cooperazione incaricati, controllori congiunti o altri terzi da noi incaricati.

È possibile opporsi alle campagne di marketing e alla pubblicità personalizzata in qualsiasi momento contattando il consulente per la protezione dei dati.

Riteniamo che l'elaborazione dei dati sia consentita sulla base del nostro interesse legittimo prevalente o sulla base del consenso concesso.

- **Statistiche e tracciabilità:** trattiamo i vostri dati personali anche per compilare statistiche specifiche sull'assicurazione, statistiche di utilizzo e valutazioni analitiche, ad esempio per lo sviluppo di nuove tariffe, per soddisfare i requisiti normativi o per scopi di gestione del rischio.

In questo processo, i vostri dati potranno essere elaborati per lo sviluppo delle nostre condizioni e tariffe di premio o in generale per l'ulteriore sviluppo della nostra attività assicurativa, in particolare anche nel settore dell'intelligenza artificiale.

Per sviluppare ulteriormente i nostri prodotti e servizi esistenti (compreso il nostro sito web) e quindi per potervi fare un'offerta ottimale come clienti, ci avvaliamo anche della possibilità di effettuare ricerche di mercato e di opinione, in modo da poter identificare ancora meglio le vostre esigenze e i vostri desideri. A tal fine, utilizziamo i vostri dati di contatto, contrattuali e relativi ai clienti e analizziamo, ad esempio, come navigate nel nostro sito web o quali prodotti vengono utilizzati da quali gruppi di persone e in che modo.

Utilizziamo anche informazioni provenienti da indagini, sondaggi e studi sui clienti e altre informazioni, ad esempio dai media, dai social media, da Internet e da altre fonti pubbliche. In questo contesto, possiamo anche ottenere dati da terzi o da partner di cooperazione.

Ove possibile, utilizziamo dati anonimizzati per i nostri sondaggi o anonimizziamo o pseudonimiziamo i dati nel corso del processo statistico. In alcuni casi di indagini o ricerche statistiche o scientifiche, riceviamo dati da terzi e li uniamo ai nostri dati. Inoltre, i dati possono essere comunicati a elaboratori contrattuali, partner di cooperazione, controllori congiunti o altre terze parti per le finalità di cui sopra. I dati divulgati vengono elaborati dalla rispettiva società per lo scopo previsto.

Riteniamo che il trattamento dei dati sia consentito sulla base del nostro interesse legittimo prevalente, che è quello di migliorare i nostri prodotti, servizi e processi interni.

- **Frodi assicurative:** trattiamo i vostri dati per individuare, prevenire o evitare potenziali frodi assicurative.

Trattiamo i vostri dati anche ai fini della lotta contro le frodi assicurative, il riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo, e nell'ambito della normativa sulle sanzioni internazionali, nonché per la prevenzione e l'investigazione di reati penali e altri comportamenti scorretti, e per condurre indagini interne, per la protezione contro le frodi assicurative, analisi dei dati per combattere le frodi.

Ad esempio, utilizziamo i dati relativi alle polizze, alle richieste di risarcimento e alle prestazioni e li valutiamo alla ricerca di modelli appropriati. A tal fine, e per proteggere l'utente e noi stessi da attività illecite o abusive, possiamo anche creare ed elaborare profili.

Nell'ambito dell'identificazione degli abusi – controllo dei casi sospetti – scambiamo dati con partner di cooperazione esterni, nonché con altre compagnie assicurative e fornitori di servizi per le indagini. A condizione che sia stato dato il consenso, rispondiamo alle richieste di altre compagnie assicurative sui loro clienti in caso di sospetto di frode assicurativa. Ad esempio, forniamo informazioni sulle polizze esistenti o sui sinistri precedenti. Se esiste una base legale, possiamo divulgare i dati alle autorità competenti.

I vostri dati vengono inoltre regolarmente confrontati con le liste di sanzioni delle Nazioni Unite, dell'Unione Europea, Segreteria di Stato dell'economia (SECO), del Ministero del Tesoro e dell'Ufficio statunitense per il controllo dei beni esteri (OFAC).

Per gli assicurati domiciliati o residenti in Svizzera, possiamo anche effettuare interrogazioni con il sistema informativo HIS e, in caso di danni al veicolo, con Car Claims Info.

- **Verifica della liceità e degli interessi legittimi:**

Inoltre, trattiamo i vostri dati personali al di là dell'effettiva esecuzione del contratto per tutelare interessi legittimi nostri o di terzi. Ciò può essere necessario in particolare (esempi):

- a) per garantire la sicurezza informatica e le operazioni e per proteggere i nostri dipendenti e i nostri beni,
- b) per garantire l'accuratezza dei dati, dove possiamo acquistare dati o abbinare dati di indirizzo per convalidare i dati anagrafici dei clienti esistenti, con eventuale contatto in caso di discrepanze,
- c) per l'assistenza alle vendite e per i sondaggi sulla qualità e sulla soddisfazione,
- d) sviluppare offerte e pubblicizzare prodotti di Generali Svizzera e dei nostri partner di cooperazione,
- e) sulla corporate governance e nel contesto di ristrutturazioni e transazioni,
- f) rivendicazione o difesa di diritti legali in relazione a controversie legali e procedimenti ufficiali;

- g) per invitare persone potenzialmente interessate a un evento organizzato o alla presentazione di un prodotto, allo scopo di fidelizzare i clienti e di farli sentire a proprio agio;
- h) per l'applicazione e la difesa di rivendicazioni legali, per la prevenzione e l'investigazione di reati, in particolare per l'analisi dei dati al fine di individuare indizi che possano far pensare a frodi assicurative;
- i) Per la liquidazione dei sinistri in caso di decesso, le informazioni necessarie e pertinenti o il rapporto vengono ottenuti dalla polizia;
- j) per chiarimenti e per la collaborazione con l'organizzazione di risarcimento Terremoto Svizzera. In questo modo, perseguiamo l'obiettivo di aumentare la sicurezza in caso di terremoti, garantire un'organizzazione di emergenza in caso di emergenza e facilitare la ricostruzione.

Trattiamo i vostri dati anche per adempiere a obblighi normativi e legali e per garantire il rispetto di leggi, linee guida, requisiti e direttive interne. Ad esempio, trattiamo i vostri dati per le segnalazioni alle autorità previste dalla legge che servono a prevenire, individuare o chiarire reati o altre violazioni. Ciò include anche, tra l'altro, l'obbligo di fornire informazioni, l'obbligo di informare o l'obbligo di riferire in relazione agli obblighi previsti dalle leggi di vigilanza e fiscali.

Inoltre, abbiamo bisogno dei vostri dati personali per adempiere agli obblighi di legge, come i requisiti normativi, gli obblighi commerciali e di conservazione delle imposte o il nostro dovere di fornire consulenza. Nel caso in cui volessimo trattare i vostri dati personali per uno scopo non menzionato sopra o su altre basi legali, vi informeremo se necessario.

Per le revisioni individuali che richiedono un know-how tecnico speciale o una competenza estesa, possiamo ricorrere a partner di cooperazione o ad altre terze parti per valutare e/o elaborare il caso.

I dati saranno conservati per almeno 10 anni dalla scadenza di un prodotto/contratto o dall'ultimo trattamento. Alla scadenza dei relativi periodi di conservazione, i vostri dati saranno cancellati.

- **Altri scopi:** trattiamo i vostri dati anche per altri scopi, ad esempio nell'ambito dei nostri processi interni, per scopi amministrativi, per la formazione e per la garanzia di qualità, per la protezione dei clienti, dei dipendenti e di altre persone e per la protezione dei dati, dei segreti e dei beni di Generali o di quelli affidati a Generali.

Nel corso del processo, i vostri dati possono essere trattati anche per:

- a) Richieste tramite moduli di contatto, chat, e-mail e telefono;

- b) Iscrizioni a newsletter, portali o simili;
- c) Ottimizzazione del sito web (adattamento del sito alle vostre esigenze);
- d) Difesa e registrazione degli attacchi di hacking;
- e) Garanzie delle operazioni commerciali, in particolare della tecnologia dell'informazione, dei nostri siti web, app, sistemi e altre piattaforme;
- f) Videosorveglianza per mantenere il regolamento interno e altre misure per la sicurezza informatica, degli edifici e delle strutture, per proteggere i nostri dipendenti, le altre persone e i beni a noi affidati (ad esempio, controlli di accesso, elenchi di visitatori, scanner di rete e di posta). Utilizziamo la videosorveglianza anche per proteggere i nostri clienti, i nostri dati e i nostri dipendenti, i segreti (aziendali) e i beni a noi affidati, nonché la sicurezza dei nostri sistemi e dei nostri edifici;
- g) Comunicazione con terzi ed elaborazione delle loro richieste, nella misura in cui ciò sia giustificato.
- h) registri e informazioni gestionali e altri rapporti su clienti, transazioni e attività, offerte e altri aspetti commerciali di Generali ai fini della gestione e dello sviluppo della Compagnia, delle sue offerte e attività e della gestione dei progetti.

Riteniamo che l'elaborazione dei dati sia consentita sulla base del nostro interesse legittimo prevalente, che consiste nella gestione e nello sviluppo sensato dell'azienda.

- **Candidatura:** quando vi candidate per una posizione vacante presso di noi, trattiamo i vostri dati per lo svolgimento della procedura di candidatura.

Per ulteriori informazioni sul trattamento dei vostri dati al momento della candidatura, potete consultare il sito <https://recruitingapp-2717.umantis.com/Vacancies/5585/DataProtection/1>.

### Raccolta di dati

I dati personali vengono rilevati principalmente direttamente dall'assicurato (ad es. moduli di consultazione, online, di richiesta e di sinistro). Se desiderate stipulare una polizza assicurativa per conto di un'altra persona (familiari, ecc.) o fornirci i dati personali di un'altra persona, assicuratevi che queste persone siano a conoscenza della nostra dichiarazione sulla protezione dei dati. Fornite solo dati corretti e assicuratevi di essere autorizzati a comunicarci i dati.

In alcuni casi, raccogliamo i vostri dati da terzi o li riceviamo da terzi o da uffici pubblici e li trattiamo in conformità ai requisiti di legge. Ad esempio, trattiamo i dati che riceviamo dalle autorità pubbliche per poter effettuare le analisi al momento della stipula del contratto o per garantire l'esecuzione del contratto. Trattiamo inoltre i dati di fornitori di dati o di altri operatori di siti web e reti online per offrirvi il

miglior servizio possibile, per fornirvi una consulenza ottimale e per garantire l'accuratezza dei dati. Nella misura in cui ciò è consentito, otteniamo anche alcuni dati da fonti pubblicamente accessibili (ad es. registro delle esecuzioni, catasto, registro delle imprese, media, Internet) o riceviamo tali dati da altre società del Gruppo Generali, da autorità, partner di cooperazione o altri terzi.

Possiamo anche divulgare i dati a terzi per uno scopo specifico o ottenere dati da terzi per un eventuale controllo o valutazione del credito. Per questi scopi, i vostri dati personali possono essere trasmessi a terzi, come Intrum AG o Crif AG, per uno scopo specifico (che non costituisce una giustificazione per il trattamento per altri scopi).

### Divulgazione e trasmissione dei dati

#### a) Principi di base:

Proteggiamo i vostri dati, li trattiamo sempre in modo confidenziale e non li vendiamo a terzi.

A causa della complessità delle attuali procedure di trattamento dei dati, a volte ci avvaliamo di fornitori di servizi e li incarichiamo del trattamento dei vostri dati o diamo loro accesso ai vostri dati per uno scopo specifico (ad esempio, se necessario per la conclusione o l'esecuzione di un contratto o per altri scopi indicati nella presente dichiarazione sulla protezione dei dati). In particolare, i vostri dati personali possono essere comunicati a terzi incaricati. Queste terze parti agiscono e trattano i vostri dati per nostro conto e in conformità alle nostre istruzioni (a meno che non trattino i dati come responsabili del trattamento). I terzi incaricati trattano i dati solo per lo scopo per cui sono stati originariamente raccolti o se esiste un'altra giustificazione. Generali può anche esternalizzare aree di business, singole fasi della catena del valore e/o servizi (ad esempio, elaborazione delle prestazioni, IT, amministrazione dei contratti, sviluppo dei prodotti) in tutto o in parte a terzi in Svizzera e all'estero. Possiamo anche trasmettere i dati personali a filiali o società del Gruppo Generali. Tutti questi terzi incaricati hanno istruzioni chiare affinché i vostri dati personali siano trattati solo per gli scopi concordati.

Alcuni di questi fornitori di servizi possono essere situati al di fuori della Svizzera e anche al di fuori dell'Europa, in tutto il mondo, in particolare dove si trovano le filiali del nostro gruppo di società. Tuttavia, quando ci avvaliamo di fornitori di servizi, ci assicuriamo sempre che vengano rispettate le norme in materia di protezione dei dati e gli standard di sicurezza dei dati e che vengano sempre mantenute la riservatezza e, se del caso, la segretezza durante l'elaborazione dei dati.

Il controllo e la responsabilità dell'utilizzo dei dati e delle informazioni in conformità con la presente

informativa sulla privacy rimangono a noi in qualità di persona responsabile (controller). Può accadere che alcuni dati vengano memorizzati o elaborati su computer o sistemi informatici situati in altre giurisdizioni che non hanno lo stesso livello di protezione dei dati della Svizzera. In questi casi, ci assicuriamo che siano in atto misure di salvaguardia adeguate che richiedano ai relativi responsabili del trattamento di adottare misure di protezione dei dati paragonabili a quelle svizzere.

Facciamo parte del Gruppo Generali e pertanto svolgiamo alcuni processi aziendali in parte in unità di servizio centrali e sistemi di elaborazione dati del Gruppo Generali. Se trasferiamo i dati in un Paese che non dispone di un'adeguata protezione legale dei dati, garantiamo un livello di protezione adeguato utilizzando le opportune norme contrattuali (ad esempio, sulla base delle clausole contrattuali standard della Commissione Europea) o sulla base delle cosiddette Norme Vincolanti d'Impresa, oppure ci affidiamo alle eccezioni legali quali il consenso, il trattamento dei contratti, l'accertamento, l'esercizio o l'applicazione di pretese legali e il prevalente interesse pubblico alla pubblicazione dei dati personali.

Inoltre, nell'ambito del trattamento dei nostri casi aziendali, potrebbe essere necessario trasferire o trattare congiuntamente i vostri dati all'interno della nostra compagnia assicurativa o del Gruppo Generali. I vostri dati possono essere comunicati anche ad altri responsabili o partner di cooperazione.

Come descritto, collaboriamo con terzi che trattano i vostri dati per conto proprio o sotto la nostra responsabilità. Per terzi intendiamo qualsiasi persona fisica o giuridica, autorità, istituzione o altro organismo che non appartenga al Gruppo Generali o ai responsabili del trattamento degli ordini. In particolare, includiamo i nostri partner di cooperazione e le seguenti categorie:

- Intermediari assicurativi, distributori e altri partner contrattuali
- Regimi pensionistici
- Riscossione/incasso
- Servizi telefonici
- Servizi postali e generali
- Esperti come medici o avvocati
- Pre-, co- e riassicuratori
- Compagnie di assicurazione sociale e sanitaria e altre compagnie di assicurazione private
- Altre parti coinvolte in un incidente (ad es. in caso di danni)
- Autorità e uffici in patria e all'estero
- Altre parti in procedimenti legali potenziali o effettivi

- Garage/fornitori di servizi di soccorso/trasportatori/aziende di taxi e autonoleggio

**b) Coinvolgimento dei riassicuratori:**

Quando assicuriamo determinati rischi, lavoriamo a stretto contatto con i nostri riassicuratori, che ci supportano nella valutazione dei rischi e dei benefici. A tal fine, è necessario scambiare con i nostri riassicuratori i dati relativi al cliente e al suo rapporto assicurativo. Questo scambio di dati avviene esclusivamente ai fini dell'esame congiunto del vostro rischio assicurativo e delle vostre richieste di risarcimento, nel rispetto del quadro normativo previsto dalla Legge sul contratto di assicurazione.

**c) Coinvolgimento di intermediari:**

Per le questioni assicurative e nell'ambito degli altri servizi offerti da Generali Svizzera o dai nostri partner di cooperazione, sarete assistiti da intermediari che, con il vostro consenso, vi consiglieranno anche su altri servizi finanziari. Ai fini dell'assistenza e della consulenza, l'intermediario raccoglie ed elabora i dati personali relativi alla richiesta, al contratto e ai reclami necessari per la conclusione e l'esecuzione del contratto. Generali Svizzera trasferisce i suddetti dati relativi all'assicurato e al suo rapporto assicurativo anche all'intermediario, nella misura in cui quest'ultimo necessita di tali informazioni per l'assistenza e la consulenza.

**d) Divulgazione dei dati alle autorità di vigilanza e ai tribunali, nonché ad altre terze parti:**

In qualità di compagnia assicurativa, siamo soggetti a requisiti normativi elevati e a una vigilanza ufficiale in costante aumento. In questo contesto, potremmo essere costretti a divulgare i dati personali dei nostri assicurati o debitori ipotecari ad autorità, tribunali, revisori dei conti, ecc. nell'ambito delle loro funzioni legali, su loro richiesta. Allo stesso modo, potremmo dover coinvolgere terzi come medici, ospedali, periti, avvocati o società incaricate della liquidazione dei sinistri (ad esempio per la fornitura di informazioni sulla solvibilità) e trasferire loro i vostri dati personali. In tutti questi casi, tuttavia, ci assicuriamo sempre che venga rispettata la base giuridica.

**e) Trattamento dei dati all'interno del nostro Gruppo:**

Al fine di fornire una copertura assicurativa completa, alcuni servizi di Generali Svizzera sono in parte forniti da società giuridicamente indipendenti in Svizzera e all'estero (ad esempio, da società specializzate del Gruppo Generali). Nel contesto dello scopo del rapporto contrattuale, Generali Svizzera dipende dal trasferimento di dati sia all'interno che all'esterno del Gruppo.

**f) Trasferimenti all'estero verso determinati paesi terzi:**

Se i dati vengono trasferiti in un paese che non dispone di un'adeguata protezione dei dati, garantiamo

lo stato di protezione necessario utilizzando sufficienti garanzie contrattuali (ad esempio, sulla base delle clausole contrattuali standard dell'UE, delle Norme Vincolanti d'Impresa o ci basiamo sull'eccezione del consenso, sull'esecuzione del contratto, sull'accertamento, l'esercizio o l'applicazione di rivendicazioni legali, su interessi pubblici prevalenti, sulla pubblicazione dei dati o perché è necessario proteggere l'integrità degli interessati).

#### **g) Sistema di informazioni e suggerimenti (HIS):**

Per la prevenzione e l'individuazione delle frodi assicurative nel settore danni, Generali Svizzera è collegata al sistema informativo (HIS) di SVV Solution SA. Le compagnie partecipanti inseriscono nell'HIS le persone che soddisfano un motivo di segnalazione (ad esempio, frode assicurativa) specificamente definito nel regolamento operativo dell'HIS. Ogni persona viene informata per iscritto della sua segnalazione. Nell'ambito del processo di liquidazione dei sinistri, Generali Svizzera può effettuare un'interrogazione nel HIS e, sulla base dei dati trasmessi, riconoscere se le informazioni sono memorizzate sulla base di una precedente notifica e verificare l'obbligo di pagamento delle prestazioni. Il funzionamento dell'HIS è disciplinato da un regolamento operativo e rispetta i requisiti di legge in materia di protezione dei dati. Ulteriori informazioni su HIS sono disponibili sul sito [www.svv.ch/en/his](http://www.svv.ch/en/his).

### **Procedure di elaborazione dati automatizzate**

#### **a) Principio:**

Per offrirvi un'elaborazione dei casi commerciali il più efficiente possibile, utilizziamo, tra l'altro, programmi di controllo automatizzati che determinano il rischio assicurativo sulla base delle informazioni fornite nella domanda di assicurazione, decidono la stipula del contratto e stabiliscono, ad esempio, l'importo dei premi assicurativi o eventuali esclusioni dal rischio. Utilizziamo tali programmi anche per determinare automaticamente il nostro obbligo di pagare le prestazioni in caso di sinistro in determinate aree. Nell'ambito di questo trattamento automatizzato dei dati, possono essere trattate anche categorie speciali di dati personali o dati personali particolarmente sensibili, compresi i dati sulla salute, a seconda del caso aziendale. I parametri di prova utilizzati in questi programmi si basano sull'esperienza attuariale e garantiscono quindi uno standard di valutazione oggettivo.

#### **b) Profilazione:**

La profilazione consente a Generali di creare segmenti di clienti, in modo da poter fornire loro pubblicità o offerte personalizzate e più adatte alle loro esigenze.

Generali ottiene anche ulteriori informazioni statistiche attraverso l'uso di procedure di analisi dei dati. Trattiamo i vostri dati personali in parte in modo automatico allo scopo di valutare alcuni aspetti personali (profilazione) o di creare una preselezione quando richiedete un prodotto. Utilizziamo la profilazione in particolare per fornirvi informazioni mirate sui prodotti e per consigliarvi in base alle vostre esigenze. A tal fine, utilizziamo strumenti di valutazione che ci consentono di effettuare comunicazioni e pubblicità adeguate, comprese ricerche di mercato e di opinione. Inoltre, possiamo elaborare i vostri dati provenienti dalle transazioni o dalle visite al sito web e arricchirli con i dati esistenti in modo da potervi proporre offerte migliori.

Utilizziamo la profilazione anche per identificare i rischi di abuso e di sicurezza, per effettuare valutazioni statistiche e per scopi di pianificazione operativa. Effettueremo la profilazione per identificare un possibile gruppo di clienti rilevanti (ad esempio, per preparare/selezionare una campagna di vendita). Inoltre, questi trattamenti possono essere utilizzati per contrastare il riciclaggio di denaro e gli abusi, nonché per verificare il merito creditizio. Infine, la profilazione può essere utilizzata per la misurazione e la valutazione personalizzata del rischio come base di calcolo necessaria per il contratto di assicurazione. Per il calcolo di una possibile probabilità di acquisto, i vostri dati possono essere confrontati con altri dati mediante un'analisi statistica di regressione.

La profilazione è l'elaborazione automatizzata dei dati al fine di analizzare o prevedere determinati aspetti personali o il comportamento di una persona e quindi di valutarla. Ciò avviene combinando, collegando e analizzando i dati personali a nostra disposizione. Il risultato, ossia il profilo creato, ci fornisce informazioni su aspetti personali quali preferenze personali, interessi, spostamenti o cambiamenti di posizione. Questo ci permette di fornire all'utente un servizio e una consulenza più personalizzati o di adattare meglio le offerte alle esigenze dei singoli clienti.

In caso di trattamento dei dati per la profilazione, vi informeremo in conformità ai requisiti di legge. Su vostra esplicita richiesta, faremo in modo che la decisione automatizzata venga rivista da una persona fisica.

#### **c) Decisione automatica sul singolo caso:**

Per garantire l'efficienza e la coerenza dei nostri processi decisionali, possiamo anche prendere alcune decisioni in modo completamente automatizzato (informatizzato secondo determinate regole e senza l'influenza umana o la revisione da parte del personale). Queste decisioni possono essere prese anche

sulla base della profilazione. Quando acquistate un prodotto, possiamo prendere decisioni basate sui vostri dati, alcune delle quali possono essere automatizzate (ad esempio, mediante profilazione).

Nel caso di una decisione individuale automatizzata, sarete informati separatamente sulla sua attuazione se la decisione comporta conseguenze legali negative per voi o un danno significativo comparabile. In tal caso, avete la possibilità di far rivedere queste decisioni da un membro del personale.

### **Elaborazione dei dati di persone che non hanno un rapporto contrattuale di assicurazione con noi**

Al fine di stabilire un rapporto assicurativo, può essere necessario trattare anche dati di persone che non sono parte del contratto. Ad esempio, trattiamo i dati personali (nome, data di nascita, paese di nascita, nazionalità, ecc.) degli assicurati, delle parti lese o dei beneficiari. Ciò è necessario per poter erogare la prestazione assicurativa concordata al beneficiario dopo il verificarsi dell'evento assicurato. Se esiste una copertura assicurativa per una persona diversa dal contraente, trattiamo anche i dati riferiti a questa persona. Abbiamo bisogno di questi dati per poter elaborare una copertura assicurativa adeguata alla situazione di vita della persona assicurata, ma anche per poter erogare le prestazioni assicurative concordate a favore della persona assicurata o del beneficiario in caso di sinistro. Se si verifica un evento assicurato, trattiamo i dati di terzi, ad esempio la persona ferita, la persona che ha causato il danno, altre persone coinvolte nell'incidente o testimoni. Il trattamento di questi dati è necessario per stabilire i fatti del caso e per valutare se e in quale misura debba essere pagata una prestazione assicurativa. Tuttavia, i dati ci servono anche per far rispettare la legge (ad esempio, per far valere le richieste di risarcimento danni o di regresso) o per difenderci da richieste legali (ad esempio, per difenderci da richieste ingiustificate). Inoltre, trattiamo anche i dati personali di eventuali creditori, rappresentanti legali, agenti per la notifica di processi e altri destinatari di documenti, nonché – nella misura in cui siano rilevanti per l'esecuzione del contratto di assicurazione – i dati personali di periti e avvocati. Se riceviamo da voi i dati di questi terzi, vi chiediamo di rendere queste persone consapevoli del trattamento dei dati da parte nostra, di richiamare la loro attenzione sulla presente dichiarazione sulla protezione dei dati e, se necessario, di assicurarvi il loro consenso prima che ci forniscano i dati. I diritti degli interessati elencati nella presente dichiarazione sulla protezione dei dati si applicano anche a questi terzi.

### **Durata della conservazione dei dati**

Trattiamo i dati raccolti per tutto il tempo necessario in conformità con i periodi di conservazione previsti dalla leg-

ge (contabilità, prescrizione, diritto societario, diritto fiscale e previdenziale) e per adempiere ai nostri scopi di elaborazione dichiarati, nonché sulla base dei nostri interessi legittimi prevalenti (in particolare per dimostrare o difenderci da rivendicazioni e per dimostrare una buona gestione dei dati), vale a dire ad esempio per la durata dell'intero rapporto commerciale (dall'avvio, all'elaborazione fino alla cessazione di un contratto) e anche oltre, in conformità con gli obblighi di conservazione e documentazione previsti dalla legge. In questo contesto, i dati personali possono essere conservati per il periodo di tempo in cui è possibile far valere i diritti nei confronti della nostra azienda (ad esempio, durante il periodo di prescrizione) e nella misura in cui siamo altrimenti obbligati a farlo o i legittimi interessi commerciali lo richiedono (ad esempio, per scopi di prova e documentazione). Non appena i vostri dati personali non saranno più necessari per gli scopi sopra menzionati, verranno generalmente cancellati.

Inoltre, adempiamo a obblighi di documentazione o trattiamo i dati dell'assicurato sulla base di obblighi di fornire prove e riscontri. In questo contesto, è possibile che i dati personali vengano conservati anche durante il periodo in cui vengono avanzate richieste di risarcimento nei confronti di Generali o nella misura in cui siamo altrimenti obbligati a farlo dalla legge o dalle autorità o i legittimi interessi commerciali lo richiedono. Non appena i vostri dati personali non sono più necessari per le finalità di cui sopra, saranno cancellati o resi anonimi in linea di principio e per quanto tecnicamente possibile. Per i dati operativi (ad esempio, i log di sistema) si applicano periodi di conservazione più brevi rispetto ai dati personali.

### **Comunicazione con Generali / portali clienti**

Comunichiamo con voi in quanto nostri clienti in diversi modi, per lo più sulla base del contratto o del vostro desiderio di consulenza, nonché del nostro legittimo interesse a comunicare con voi e a sviluppare ulteriormente le nostre offerte e il rapporto con i clienti. L'utilizzo del rispettivo canale di interazione è da intendersi come consenso all'elaborazione dei dati per il rispettivo scopo (dichiarato). Se la comunicazione avviene in relazione alla conclusione di un contratto assicurativo, l'ulteriore base giuridica per il trattamento è l'avvio o l'esecuzione di un contratto.

#### **a) Comunicazione elettronica e posta elettronica:**

Ci preoccupiamo della sicurezza dei vostri dati e adottiamo misure di sicurezza tecniche e organizzative adeguate per prevenire eventuali abusi all'interno dei nostri sistemi. Quando ci inviate dati personali su una rete aperta o su Internet, non sempre questi sono protetti da meccanismi di crittografia adeguati. Nonostante le ampie misure di sicurezza tecniche e organizzative, è possibile che i dati vadano persi o

che vengano intercettati e/o manipolati da persone non autorizzate.

Generali non è quindi in alcun modo responsabile di eventuali danni che l'utente potrebbe subire a causa della perdita o della manipolazione dei dati. Internet è una rete aperta a livello mondiale. Se trasmettete dati personali via Internet, lo fate sempre a vostro rischio e pericolo e siete responsabili di qualsiasi abuso o perdita di dati.

Non è possibile garantire la sicurezza dei dati per le e-mail inviate in chiaro, per cui Generali esclude qualsiasi garanzia e responsabilità. In alternativa alla comunicazione via e-mail criptata, consigliamo quindi di contattarci tramite il portale clienti, la lettera o la homepage.

Fornendo volontariamente il vostro indirizzo e-mail, utilizzate i servizi di Generali Svizzera e accettate che i documenti relativi al vostro contratto vi vengano inviati per e-mail. Nel nostro portale clienti, vi offriamo la possibilità di passare gradualmente dalla posta cartacea alla posta elettronica del contratto.

La spedizione sicura è sempre importante per noi. Per questo motivo, prima di inviarvi i documenti, verificiamo di quale protezione necessitano i vostri documenti. Se non disponete ancora di un metodo di consegna elettronico adeguato, per il momento continuerete a ricevere i vostri documenti per posta.

Se desiderate inviarci un messaggio di posta elettronica con contenuti riservati, è necessario che sia crittografato per impedire l'accesso non autorizzato o la falsificazione durante la trasmissione. In linea di principio, non inviamo per e-mail documenti con dati che richiedono una protezione particolare (ad esempio, dati sanitari). Saremo lieti di inviarvi questi documenti per posta o di caricarli sul vostro portale elettronico dei clienti.

#### **b) Obblighi di diligenza dell'utente nella comunicazione via e-mail:**

L'utente è responsabile di averci fornito un indirizzo e-mail valido al quale può accedere solo lui. Dovete quindi mantenere tutti i dati di accesso adeguatamente protetti.

Non vi invieremo nuovamente per posta i documenti che vi sono stati inviati in formato digitale, a meno che le norme di legge o gli accordi contrattuali non prevedano diversamente. Siete tenuti a controllare regolarmente se avete ricevuto documenti elettronici da parte nostra. Se il vostro indirizzo e-mail cambia, vi preghiamo di informarci immediatamente.

A volte l'invio di comunicazioni elettroniche può essere limitato o escluso. I motivi sono, ad esempio, malfunzionamenti delle apparecchiature tecniche, delle connessioni di rete e di comunicazione, nonché

lavori di manutenzione o cause di forza maggiore. Se vi è il ragionevole sospetto di un uso improprio della posta digitale del contratto, bloccheremo l'invio digitale. Vi informeremo di ciò il più presto possibile per posta.

#### **c) Phishing:**

I truffatori di phishing falsificano e-mail e siti web per ottenere i vostri dati riservati, come password o altre informazioni sensibili. Vi ricordiamo che non invieremo mai e-mail o messaggi di testo in cui vi chiediamo di fornire dati personali strettamente confidenziali come le coordinate bancarie, il numero di carta di credito o la password, talvolta con motivazioni bizzarre (ad esempio, fine della copertura assicurativa, cancellazione del mutuo).

#### **d) Comunicazione tramite SMS o canali digitali:**

Nel corso dell'elaborazione dei vostri dubbi, comunicheremo con voi anche via SMS, oltre che attraverso altri canali, per tenervi informati sullo stato dell'amministrazione del contratto, sull'elaborazione dei reclami o sul vostro dubbio.

Una presenza aggiornata e professionale sui social media è un elemento importante della nostra politica di comunicazione. Utilizziamo la nostra presenza sui social media per stabilire una comunicazione e un'interazione diretta con voi. Inoltre, vogliamo che possiate informarvi sui nostri prodotti e servizi in modo semplice e aggiornato. Per questo motivo avete la possibilità di contattarci tramite messaggio privato utilizzando WhatsApp, Apple iMessage o Facebook Messenger. Quando ci contattate tramite uno di questi canali di social media, accettate che vi rispondiamo tramite lo stesso provider. Si prega di notare che potremmo non essere in grado di fornirvi determinate informazioni attraverso lo stesso canale del fornitore di comunicazione e utilizzeremo altri canali di comunicazione a tale scopo.

La possibilità di contattarvi tramite i social media e di mettere a disposizione un sito web corrispondente a tale scopo costituisce per noi un interesse legittimo (base giuridica). Ulteriori procedure di trattamento, come l'analisi dettagliata del comportamento sui portali di social media, anche in relazione alla vostra registrazione personale, sono di competenza dei fornitori dei portali di social media stessi. Vi invitiamo a richiedere informazioni sui tipi di dati trattati, sulla base giuridica di queste operazioni di trattamento e sulle loro finalità ai fornitori stessi.

Insieme ai fornitori dei portali di social media, siamo responsabili del trattamento dei dati sulle nostre presenze sui social media. Potete far valere i vostri diritti di informazione, correzione, cancellazione, limitazione del trattamento e trasferimento dei dati

presso di noi o presso il fornitore del portale di social media. Avete inoltre il diritto di presentare un reclamo a un'autorità di controllo. Si noti che abbiamo un'influenza limitata sulle procedure di elaborazione dei dati e sul periodo di conservazione dei dati all'interno delle nostre presenze sui social media.

Trattiamo i dati personali che inserite sui nostri siti di social media. Ciò include il vostro nome utente e i dati che pubblicate (ad esempio, post, inoltri). Il nostro trattamento si limita a rispondere ai vostri post o a realizzare post in cui facciamo riferimento al vostro nome utente o alle vostre immagini (ad esempio, quando contribuite con immagini nell'ambito di concorsi). In questo modo, integriamo maggiormente i dati da voi pubblicati nelle nostre presenze sui social media e rendiamo i vostri dati personali accessibili ad altri utenti in questa forma estesa.

Quando ci contattate tramite fornitori di comunicazione esterni, i dati delle rispettive conversazioni possono essere raccolti e ulteriormente utilizzati da questi fornitori. Non abbiamo alcuna influenza sull'elaborazione dei dati da parte di questi fornitori. Lo stesso vale per un'eventuale mancanza di sicurezza dei dati, per cui decliniamo ogni responsabilità.

Si prega inoltre di osservare le condizioni generali di utilizzo dei rispettivi provider:

- Whatsapp:  
<https://www.whatsapp.com/legal/?lang=de>
- Apple iMessage:  
<https://www.apple.com/legal/privacy/de-ww/>
- Facebook Messenger:  
[https://www.messenger.com/privacy?locale=de\\_DE](https://www.messenger.com/privacy?locale=de_DE)
- Instagram:  
<https://help.instagram.com/581066165581870>

#### e) Portale clienti MYGenerali:

Se avete richiesto l'accesso al portale clienti di Generali, vi forniremo nel vostro portale clienti personale di Generali i dati relativi alla vostra persona, ai vostri contratti e alle eventuali liquidazioni dei sinistri e alla relativa corrispondenza, nonché i dati sanitari ai fini della gestione del contratto, a seconda dell'assicurazione che avete stipulato. I dati saranno conservati nel portale clienti personale di Generali per tutto il tempo in cui il portale clienti (ossia il vostro account) esisterà. Se l'utente o noi interrompiamo il portale clienti Generali, anche i dati in esso memorizzati saranno cancellati. Se l'utente installa sul proprio dispositivo finale (ad es. smartphone, tablet) le applicazioni Generali da noi offerte, alcuni dati relativi ai contratti saranno memorizzati sul dispositivo finale, a seconda dell'applicazione Generali.

Quando utilizzate il portale clienti, create un account come cliente e noi elaboriamo i vostri dati

come nome, indirizzo, e-mail e numero di telefono. I dati di accesso, gli accessi, le transazioni, le mutazioni e i movimenti effettuati nel portale clienti vengono memorizzati.

I dati e i documenti mostrati all'utente in qualità di cliente sono ottenuti dalle aree e dai sistemi pertinenti di Generali e rimangono visibili finché l'utente è connesso come cliente. Nell'ambito dell'utilizzo del portale clienti, possono quindi essere elaborati tutti i dati personali necessari per la gestione dei rispettivi processi e servizi. Tuttavia, i dati possono essere trasmessi anche per e-mail (secondo i vostri desideri) o per posta. Se i dati vengono trasmessi per e-mail, la trasmissione avviene in modo non criptato e a rischio dell'utente.

Con la creazione dell'account e la consegna o il caricamento dei vostri dati, ci date il relativo consenso all'utilizzo di questi dati. Utilizziamo i dati per garantire le applicazioni e il loro miglioramento e per scopi contrattuali generali, nonché per il marketing e il mantenimento dei rapporti con i clienti esistenti e futuri.

Per ulteriori informazioni: [generali.ch/portal/nutzungsbedingungen](https://www.generali.ch/portal/nutzungsbedingungen)

La base giuridica è l'avvio o l'amministrazione di un contratto o il trattamento di un contratto, il vostro consenso (ad esempio in caso di procura esplicitamente conferita) e il nostro legittimo interesse ad analizzare e ottimizzare i servizi e il marketing.

#### f) Moduli online:

Offriamo diversi prodotti e servizi online. A tale scopo vengono utilizzati calcolatori di premio, moduli di offerta e di servizio (ad es. notifica di sinistro, richiesta di adeguamento del contratto, ordine di prova di assicurazione, richiesta di consulenza, notifica di cambio di indirizzo, feedback, modulo di contatto). Le informazioni su come trattiamo in generale i vostri dati personali sono riportate nella prima parte della dichiarazione sulla protezione dei dati.

I dati inseriti online saranno utilizzati in particolare per l'elaborazione dei contratti e dei sinistri, per la gestione delle vostre richieste e, se del caso, per le finalità di marketing di Generali. Se non siete ancora nostri clienti, registriamo i vostri dati nel nostro sistema di gestione degli indirizzi. Dopo aver preparato un'offerta, di norma la contatteremo. I dati personali riservati che ci inviate tramite i moduli presenti sul sito web vengono trasmessi in forma criptata secondo lo stato attuale della tecnologia e non possono essere visualizzati da terzi.

Quando utilizzate i nostri moduli online, i vostri accessi e movimenti possono essere registrati, memorizzati e valutati. Ciò serve principalmente per miglio-

rare la nostra offerta online e per scopi di marketing. Le vostre informazioni possono essere combinate con i dati relativi al vostro utilizzo dei nostri siti web (ad es. dati di login, accessi, transazioni, mutazioni e movimenti), con i dati del vostro contratto assicurativo e con i dati relativi all'utilizzo di siti web di terzi.

Utilizziamo inoltre i cookie per i nostri moduli online e impieghiamo Google Analytics.

Attraverso i moduli di offerta e di servizio raccogliamo i dati necessari per l'esecuzione di un servizio online. In particolare, si tratta di dati personali e di contatto (ad es. nome e cognome, sesso, data di nascita, età, stato civile, lingua, nazionalità, indirizzo e-mail, numero di telefono, professione). A seconda del tipo di servizio online, possono essere raccolti anche altri dati, come quelli relativi alla domanda (ad esempio, le informazioni fornite dal richiedente sul rischio assicurato, le risposte alle domande). Se necessario per l'esecuzione di un servizio online, possono essere raccolti anche i dati di pagamento (ad esempio, informazioni sull'ipoteca, informazioni sulla solvibilità per la decisione sull'eventuale conclusione di un contratto) o eventuali dati relativi a richieste di risarcimento/benefici/reclami (ad esempio, dati relativi a terzi danneggiati). Inoltre, è possibile che vengano raccolti dati personali particolarmente sensibili (ad esempio, la risposta alla domanda sul ritiro dei documenti d'identità per la richiesta di assicurazione auto).

Nella misura in cui sono indicate come "obbligatorie", le informazioni richieste nell'ambito del calcolatore dei premi e dei moduli di offerta o di servizio sono necessarie per proseguire la rispettiva richiesta e, in particolare, per ottenere informazioni sulle tariffe e sull'importo del premio, per usufruire di un servizio e, se del caso, per stipulare un contratto di assicurazione o per poter presentare una domanda per la stipula di un contratto di assicurazione. L'utilizzo completo del calcolatore dei premi, dei moduli di offerta e di servizio non è possibile se l'utente non ci fornisce i dati personali corretti.

Se necessario per l'esecuzione di un servizio online, le informazioni da voi fornite possono essere comunicate ai destinatari responsabili dell'esecuzione del rispettivo servizio (ad esempio, la valutazione dei rischi al momento della stipula di un contratto). Se necessario, sarete informati separatamente o otterremo il vostro consenso. Tali destinatari possono trovarsi in Svizzera, all'interno o all'esterno dell'area SEE.

La base giuridica è solitamente l'avvio del contratto o l'amministrazione o l'elaborazione di un contratto. Inoltre, l'eventuale trattamento di categorie speciali di dati personali si basa sul vostro consenso.

#### **g) Newsletter / Brochure di Generali:**

Sul nostro sito web, potete iscrivervi alla nostra newsletter fornendoci i vostri dati di contatto (nome e cognome, indirizzo e-mail). A scopo di verifica, vi invieremo un'e-mail di conferma direttamente dopo aver completato il processo di registrazione. I dati raccolti nell'ambito della registrazione saranno utilizzati per l'invio della nostra newsletter e potranno essere uniti e utilizzati con altri dati dell'utente da noi trattati. Questi dati personali possono essere trasmessi al nostro ufficio marketing, che li elabora solo per nostro conto.

Le newsletter vengono inviate sulla base del vostro consenso, utilizzando i dati che ci avete fornito al momento della registrazione alla newsletter o perché siete nostri clienti. Potete revocare il vostro consenso a ricevere le newsletter o opporvi alla ricezione di ulteriori invii in qualsiasi momento, ad esempio utilizzando il link di cancellazione direttamente nella newsletter.

Inoltre, tutti i clienti ricevono una brochure che illustra gli specifici servizi assicurativi di Generali (ad esempio, vita o danni).

#### **h) Indagini sui clienti, ricerche di mercato e analisi della soddisfazione:**

Il feedback dei nostri clienti è molto importante per noi. Solo così possiamo migliorare noi stessi e i nostri prodotti e sviluppare ulteriormente i nostri servizi e siti web. Non esitate a fornirci il vostro feedback sincero. Abbiamo un modulo di feedback generale. Inoltre, per i nostri sondaggi sui clienti utilizziamo fornitori di servizi legati agli ordini. Sulle piattaforme di sondaggio utilizziamo cookie e servizi di analisi web. Utilizziamo i dati dei sondaggi e delle valutazioni per migliorare i servizi.

La base giuridica è il vostro consenso e il nostro legittimo interesse a conoscere il vostro grado di soddisfazione e a ricevere suggerimenti per migliorare i nostri servizi.

In alcuni casi, collaboriamo con istituti di ricerca di mercato o conduciamo noi stessi interviste/test. I sondaggi condotti per nostro conto da partner esterni sono soggetti a riservatezza e alla garanzia che i vostri dati non saranno trasmessi a terzi. Non valutiamo i dati raccolti da partner esterni su base personale e li cancelliamo al più tardi dopo 2 anni.

#### **i) Gestione delle campagne Trigger:**

Un rapporto di successo con i clienti è importante per noi. Pertanto, trattiamo i vostri dati per tali campagne o selezioni di clienti in cui desideriamo registrare con precisione le vostre esigenze per potervi sottoporre un'offerta.

## Diritti degli interessati

### a) Situazione iniziale – controllo dell'identità:

Per evitare abusi, l'esercizio dei vostri diritti richiede che dimostrate chiaramente la vostra identità (ad esempio, una copia della carta d'identità o del passaporto), a meno che non possiamo identificarvi chiaramente in altro modo.

### b) Informazioni di base sui vostri diritti:

Se i vostri dati vengono elaborati da noi, potete far valere in qualsiasi momento e in linea di principio gratuitamente, nell'ambito della legge sulla protezione dei dati applicabile e dello scopo dell'elaborazione, se non diversamente indicato, i seguenti diritti.

### c) Diritto all'informazione:

Avete il diritto di chiederci informazioni su se e quali vostri dati trattiamo. Potete inoltrare la vostra richiesta di informazioni al nostro consulente per la protezione dei dati per iscritto o per e-mail, allegando una copia della vostra carta d'identità o del passaporto (a meno che la vostra identità non sia altrimenti chiara o possiate essere identificati).

### d) Diritto di rettifica:

L'utente ha il diritto di richiedere la correzione di dati errati. Se abbiamo memorizzato dati personali errati su di voi, saremo lieti di correggerli sulla base della vostra notifica.

### e) Diritto alla cancellazione:

L'utente ha il diritto di richiedere la cancellazione dei dati che non sono assolutamente necessari per l'esecuzione del contratto, che non sono trattati sulla base di un interesse prevalente di Generali o di una base legale (ad esempio, obblighi di conservazione). Se la cancellazione si rivela tecnicamente impossibile o comporta uno sforzo sproporzionato, possiamo rifiutare la richiesta di cancellazione.

### f) Diritto di limitare il trattamento:

In alcuni casi, avete il diritto di limitare il trattamento, ad esempio se l'esattezza dei dati è contestata o se viene rivendicato un trattamento illegale.

### g) Diritto di opposizione:

Avete il diritto di opporvi al trattamento dei vostri dati con effetto immediato per il futuro, in particolare se il trattamento viene effettuato per tutelare il nostro legittimo interesse, come nel caso del marketing diretto.

### h) Diritto di ritirare il consenso (opt-out):

Nella misura in cui il trattamento dei vostri dati si basa sul vostro consenso, avete il diritto di revocare il vostro consenso con effetto immediato per i trattamenti futuri. Tuttavia, ciò è possibile solo se il trattamento dei dati non è necessario in relazione agli obblighi contrattuali.

Importante: se ci avete dato il consenso al trattamento dei dati, potete revocarlo in qualsiasi momento con effetto per il futuro.

### i) Diritto all'informazione in caso di decisione individuale automatizzata:

Se abbiamo preso una decisione individuale automatizzata ai sensi della legge applicabile, vi informiamo di ciò. L'utente ha quindi il diritto di esprimere la propria posizione, di contestare la decisione e di chiedere che la decisione venga rivista da una persona fisica. Vi comunicheremo il punto di contatto nel contesto della decisione presa.

### j) Portabilità dei dati:

Avete il diritto di richiedere che vi forniamo alcuni dati personali in un formato elettronico comunemente utilizzato o che li trasferiamo a un altro responsabile del trattamento.

### k) Esercitare i propri diritti:

In caso di violazione dei vostri diritti, avete la possibilità di presentare un reclamo al responsabile competente per la protezione dei dati.

Per tutti i vostri dubbi, contattateci all'indirizzo di contatto sopra indicato; vi chiederemo sempre di fornire una prova della vostra identità, ad esempio inviando una copia elettronica del vostro documento di identità.

Se ritenete che Generali non stia rispettando le norme di protezione dei dati applicabili nei vostri confronti, vi chiediamo di contattare innanzitutto il responsabile della protezione dei dati sopra indicato.

Tuttavia, è anche possibile presentare un reclamo direttamente all'autorità di controllo della protezione dei dati competente:

#### Svizzera

Incaricato federale della protezione dei dati e delle informazioni  
Feldeggweg 1  
CH-3003 Berna

#### Principato del Liechtenstein

Ufficio per la protezione dei dati (DSS)  
Städtle 38  
Casella postale 684  
FL-9490 Vaduz

#### Base giuridica per il trattamento dei vostri dati:

Generali tratta i vostri dati personali sulla base delle seguenti basi giuridiche / con le seguenti giustificazioni:

Esecuzione del contratto:

- Adempimento di un obbligo legale;
- Consenso del cliente.

**Interessi legittimi (prevalenti):**

- Consulenza completa al cliente;
- Protezione efficiente ed efficace di clienti, dipendenti e altri;
- Protezione di dati, segreti e beni;
- Sicurezza dei sistemi e degli edifici;
- Conformità ai requisiti legali e normativi e alle regole interne;
- Assistenza clienti efficiente ed efficace, gestione dei contatti e altre comunicazioni con i clienti, anche al di fuori dell'elaborazione dei contratti;
- Mantenere un'organizzazione sicura, efficiente ed efficace delle operazioni aziendali e sviluppare con successo il sito web e altri sistemi informatici;
- Vendita e fornitura di prodotti e servizi, anche in relazione a persone che non sono parti contraenti dirette (come i beneficiari);
- Governance e sviluppo aziendale significativi;
- Tracciamento del comportamento, delle attività, delle preferenze e delle esigenze dei clienti, studi di mercato;
- Miglioramento efficiente ed efficace dei prodotti e servizi esistenti e sviluppo di nuovi prodotti e servizi;
- Implementazione della pubblicità e del marketing;
- Interesse nella prevenzione di frodi, illeciti e crimini e nelle indagini relative a tali reati e ad altri comportamenti inappropriati, gestione delle richieste e delle azioni legali;
- Partecipazione a procedimenti legali e collaborazione con le autorità;
- l'affermazione, l'esercizio o la difesa di rivendicazioni legali.

Consenso:

- Con la stipula di un contratto, l'invio di un'e-mail o un'altra azione attiva, il consenso al trattamento dei dati associato può essere implicito (esplicitamente o implicitamente);
- Utilizzando il sito web in questione, acconsentite al trattamento dei dati raccolti su di voi nel modo e per gli scopi descritti.
- Potete opporvi in qualsiasi momento alla raccolta e alla memorizzazione dei dati con effetto per il futuro.

**AGGIORNAMENTO**

Generali può rivedere periodicamente la presente Informativa generale sulla privacy. Eventuali modifiche alla presente Informativa sulla privacy saranno comunicate tempestivamente su questo sito e su quelli correlati.

Generali si riserva il diritto di adeguare la presente dichiarazione sulla protezione dei dati in qualsiasi momento e senza preavviso, in particolare in base alle disposizioni di legge vigenti e ai processi aziendali modificati.

La presente informativa sulla privacy è stata aggiornata l'ultima volta il 01.03.2024.

© Legale Generali