

Informazione alla clientela

Informativa privacy

Edizione marzo 2021

Indice

Informativa privacy	2
Titolare del trattamento dei dati.....	2
Finalità e basi giuridiche del trattamento dei dati.....	2
Categorie di destinatari dei dati personali.....	3
Processi automatizzati di trattamento dei dati.....	3
Trattamento di dati di persone che non hanno alcun rapporto contrattuale di assicurazione con noi.....	4
Durata della conservazione dei dati.....	4
Portale clienti Generali, Generali App e newsletter.....	4
Diritti dei soggetti interessati.....	4

Informativa privacy

Generali Svizzera è consapevole della grande importanza che rivestono i vostri dati personali. Con le seguenti indicazioni vi informiamo in merito al trattamento dei vostri dati personali ad opera di Generali Svizzera ed ai diritti a voi spettanti.

Vi invitiamo pertanto a leggere la seguente dichiarazione di protezione dei dati.

Generali Svizzera ha pubblicato la presente dichiarazione di protezione dei dati nella prospettiva della futura revisione della legge federale sulla protezione dei dati (LPD) e dell'entrata in vigore del regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR) dell'UE. Pur trattandosi di un regolamento dell'Unione Europea (UE) e dello Spazio Economico Europeo (SEE), parti del GDPR possono avere rilevanza anche per Generali Svizzera. Da un lato, il diritto svizzero in materia di protezione dei dati storicamente si ispira quasi fedelmente alla regolamentazione europea; per cui le modifiche attese alla legge sulla protezione dei dati sono fortemente influenzate dal GDPR. Dall'altro, per via degli effetti extraterritoriali, le elevate norme sulla tutela dei dati del GDPR sono valide, in determinate circostanze, anche per le società non appartenenti all'UE o al SEE.

Titolare del trattamento dei dati

Il titolare del trattamento dei vostri dati è
Generali (Svizzera) Holding SA
Soodmattenstrasse 10
8134 Adliswil
Svizzera

Potete rivolgervi al nostro responsabile della protezione dei dati via e-mail all'indirizzo privacy.ch@generali.com oppure via posta all'indirizzo sopraindicato specificando «all'attenzione del responsabile della protezione dei dati».

Finalità e basi giuridiche del trattamento dei dati

Trattiamo i vostri dati personali attenendoci a tutte le disposizioni rilevanti ai fini della tutela dei dati. Qui di seguito trovate informazioni più dettagliate sulle modalità di trattamento dei vostri dati personali.

Il trattamento dei vostri dati avviene principalmente ai fini della conclusione o della gestione dei vostri contratti. Se presentate una richiesta di copertura assicurativa, le informazioni da voi fornite saranno utilizzate per la stipula del contratto e per la valutazione del rischio che dobbiamo assumerci. In caso di conclusione del contratto di assicurazione, elaboriamo questi dati per le attività connesse alla stipula ed alla gestione del contratto, come ad esempio l'emissione della polizza e della richiesta di pagamento. Le informazioni sui sinistri ci occorrono per verificare l'insorgere dell'evento assicurato e l'entità del sinistro. Se necessario, tali informazioni possono in parte provenire da terze persone. Può trattarsi di persone incaricate di accertare il sinistro e l'entità della prestazione (periti), di persone in grado di fornire informazioni riguardo al sinistro (autorità, testimoni ecc.) oppure di persone coinvolte nel processo di riparazione del danno o nella corresponsione della prestazione (officine meccaniche, artigiani, medici, ospedali).

Possiamo altresì avvalerci di dati personali disponibili su fonti pubbliche (pagine internet, social media ecc.).

Laddove non si potesse fare a meno dei dati sulla salute per valutare se e a quali condizioni il contratto di assicurazione possa essere stipulato, raccogliamo, previo vostro consenso, i dati sulla salute necessari per la valutazione del contratto ricorrendo in parte anche ad informazioni e documenti di medici curanti, ospedali, altre istituzioni di assistenza sanitaria o da istituzioni di previdenza sociale.

Trattiamo i vostri dati personali anche per redigere statistiche relative all'assicurazione e valutazioni analitiche; ad esempio per lo sviluppo di nuove tariffe o per l'ottemperanza a disposizioni in materia di vigilanza. I vostri dati vengono inoltre elaborati per permetterci di effettuare una valutazione complessiva del vostro rapporto quale cliente di Generali Svizzera, ad esempio nell'ambito di una consulenza finalizzata ad una modifica contrattuale o semplicemente per essere in grado di fornirvi informazioni esaustive in merito al vostro contratto.

Elaboriamo inoltre i vostri dati personali per scopi che vanno oltre l'adempimento degli obblighi contrattuali in senso stretto; e cioè quando il trattamento dei vostri dati si rende necessario per tutelare i nostri interessi legittimi o quelli di terzi. Ciò può avvenire, per esempio, in uno dei seguenti casi:

- per garantire la sicurezza informatica e le operazioni informatiche e per tutelare i nostri dipendenti e valori patrimoniali,
- per individuare i rischi di credito e insolvenza,
- per fornire supporto alla vendita ed elaborare sondaggi sulla qualità del servizio e la soddisfazione del cliente,
- per sviluppare offerte e pubblicizzare i prodotti di Generali Svizzera e i nostri partner,
- per dirigere l'azienda e nell'ambito di riorganizzazioni e transazioni,
- per il riconoscimento o la difesa dei diritti in sede giudiziaria, per prevenire o indagare su reati, soprattutto mediante analisi dei dati volte ad individuare eventuali indizi di frodi assicurative nonché ad impedire il riciclaggio di denaro ed il finanziamento di attività terroristiche.

Inoltre abbiamo bisogno dei vostri dati personali per adempiere agli obblighi di legge quali, ad esempio, le direttive in materia di sorveglianza, il rispetto dei termini di conservazione dei dati ai sensi della legislazione commerciale e fiscale, o il nostro dovere di consulenza.

Qualora volessimo trattare i vostri dati personali per una delle suddette finalità o in virtù di altre basi giuridiche, sarà nostra cura informarvi, se necessario.

Nell'ambito del rapporto contrattuale con la nostra società dovete mettere a disposizione i dati necessari o previsti per legge per l'accettazione o la gestione dello stesso. In mancanza di tali dati, di norma non siamo in grado di concludere o gestire il contratto con voi.

Categorie di destinatari dei dati personali

A causa della complessità degli attuali processi di trattamento dei dati talvolta dobbiamo avvalerci di fornitori di servizi e incaricarli del trattamento dei vostri dati o dare loro accesso ai dati stessi. Alcuni di questi fornitori di servizi possono essere ubicati al di fuori della Svizzera e anche dell'Europa; tuttavia esclusivamente in luoghi in cui hanno sede le succursali del nostro gruppo aziendale. Ad ogni modo, nella scelta dei fornitori di servizi, compiamo ogni sforzo per garantire il rispetto della normativa sulla protezione e sulla sicurezza dei dati. È altresì possibile che, nell'ambito della gestione dei vostri contratti, si renda necessario trasferire i vostri dati all'interno della nostra compagnia di assicurazione o al nostro gruppo aziendale, oppure trattarli a livello collettivo.

Collaborazione con riassicuratori

In caso di assicurazione di determinati rischi operiamo a stretto contatto con i nostri riassicuratori, che ci supportano nella verifica dell'entità del rischio e della prestazione. A tal fine è necessario scambiare con i nostri riassicuratori i dati relativi alla vostra persona e al vostro rapporto di assicurazione. Tale scambio avviene essenzialmente solo ai fini della verifica collettiva del rischio assicurativo e delle prestazioni, e sempre tenendo conto di quanto previsto dalla legge sul contratto di assicurazione.

Collaborazione degli intermediari

Nelle vostre questioni assicurative e nell'ambito degli altri servizi offerti da Generali Svizzera o dai nostri partner siete assistiti da intermediari che, se da voi autorizzati, vi forniscono una consulenza anche per servizi finanziari.

Ai fini dell'assistenza e della consulenza l'intermediario raccoglie e tratta i dati indicati sulla proposta di assicurazione, sul contratto stesso ed i dati relativi al sinistro che sono necessari per concludere e gestire il contratto. Analogamente Generali Svizzera trasmette al vostro intermediario tali dati relativi alla vostra persona e al vostro rapporto assicurativo, nell'eventualità in cui all'intermediario occorrono tali informazioni per fornirvi assistenza e consulenza.

Comunicazione dei dati ad autorità di controllo e tribunali nonché ad altri terzi

La nostra compagnia di assicurazione è tenuta a rispettare numerose disposizioni regolamentari ed è sottoposta a costante controllo da parte delle autorità. Ciò implica che a volte dobbiamo rendere noti ad autorità, tribunali, revisori dei conti ed altri enti, nell'ambito dei loro obblighi di legge e dietro loro richiesta, i dati personali dei nostri contraenti o assicurati. Può anche capitare che, nell'ambito della verifica delle prestazioni a voi spettanti, trasmettiamo i vostri dati personali a soggetti terzi, quali medici, complessi ospedalieri, periti, avvocati o aziende incaricate della liquidazione dei sinistri o ancora aziende che mettono a disposizione informazioni sulla solvibilità. Tuttavia, in tutti questi casi, siamo sempre attenti ad assicurare il rispetto delle basi giuridiche.

Trattamento dei dati nel gruppo aziendale

Per garantire una copertura assicurativa completa, determinati servizi di Generali Svizzera vengono parzialmente erogati

attraverso aziende giuridicamente indipendenti che operano nel territorio nazionale e all'estero. In questo caso può trattarsi di società specializzate del gruppo Generali o di un partner di Generali Svizzera. Nel definire lo scopo del rapporto contrattuale Generali Svizzera è tenuta alla trasmissione dei dati tanto all'interno del gruppo quanto al suo esterno.

Trasmissioni all'estero in specifici Stati terzi

Qualora i dati siano trasmessi in un paese privo di un'adeguata protezione dei dati, avviamo a tale mancanza mediante l'impiego di garanzie contrattuali sufficienti, ossia sulla base delle clausole contrattuali standard dell'UE, delle Binding Corporate Rules o ricorriamo all'eccezione del consenso, dell'esecuzione del contratto, dell'accertamento, dell'esercizio o dell'applicazione dei diritti in sede giudiziaria, degli interessi pubblici prevalenti, della fattispecie della pubblicazione dei dati o perché è necessario per tutelare la segretezza dell'interessato. Pertanto, presso i suddetti interlocutori potete reperire una copia delle garanzie contrattuali o apprendere dagli stessi dove potete ottenere una tale copia. Ci riserviamo di anonimizzare tali copie per motivi legati alle disposizioni relative alla protezione dei dati o per ragioni di segretezza.

Hinweis- und Informationssystem (HIS)

Per la prevenzione e l'individuazione di abusi assicurativi nel settore non vita, Generali si avvale del sistema di segnalazione e informazione (HIS) della SVV Solution AG.

Le società partecipanti registrano in HIS le persone che, in caso di sinistro, hanno soddisfatto un criterio di segnalazione specificamente definito nel regolamento aziendale di HIS (ad esempio, frode assicurativa). Ciascuna persona è informata per iscritto della sua registrazione. Nel quadro della procedura di liquidazione del sinistro, Generali può consultare HIS e verificare, sulla base dei dati presenti, se in passato sono state registrate informazioni relative alla persona in questione et di valutare il suo obbligo di prestazione. Il funzionamento di HIS è disciplinato da un regolamento aziendale e soddisfa i requisiti legali in materia di protezione dei dati. Ulteriori informazioni su HIS sono disponibili alla pagina www.svv.ch/de/his.

Processi automatizzati di trattamento dei dati

Per offrire un'elaborazione dei casi commerciali quanto più efficiente possibile, in alcuni casi utilizziamo programmi di verifica automatizzati che stabiliscono il rischio assicurativo sulla base delle informazioni riportate nel contratto di assicurazione. Tali programmi decidono anche l'accettazione del contratto e, ad esempio, fissano l'importo dei vostri premi di assicurazione oppure stabiliscono quali rischi non assicurare. Inoltre, in certi segmenti, ricorriamo a tali programmi per stabilire in modalità automatizzata il nostro obbligo di fornire la prestazione in caso di sinistro. Nell'ambito del trattamento dei dati automatizzato, a seconda dei casi, possiamo utilizzare tale sistema anche per particolari categorie di dati personali o dati personali soggetti a particolare protezione, tra cui i dati sulla salute. I parametri di verifica utilizzati in questi programmi si misurano in base ad approcci empirici attuariali e garantiscono pertanto un criterio di giudizio oggettivo.

Trattamento di dati di persone che non hanno alcun rapporto contrattuale di assicurazione con noi

Per la gestione di un rapporto di assicurazione può rendersi necessario il trattamento anche di dati relativi a persone che non sono parte del contratto; quindi trattiamo anche, ad esempio, i dati identificativi (nome, data di nascita) di persone citate quali beneficiarie. Ciò è necessario per poter erogare la prestazione di assicurazione pattuita a tali beneficiari dopo l'insorgere dell'evento assicurato.

Se nell'ambito del contratto sussiste anche una copertura assicurativa per persone differenti dal contraente, tratteremo anche i dati di queste persone. Abbiamo bisogno di questi dati da una parte per potere realizzare la copertura assicurativa commisurata alla situazione personale dell'assicurato; dall'altra anche in caso di prestazione, per erogare le prestazioni di assicurazione pattuite a favore dell'assicurato o del beneficiario.

Se si verifica un evento assicurato, trattiamo i dati di terzi, ad es. della parte lesa, dell'autore del danno, di altri soggetti coinvolti nell'evento o dei testimoni. Il trattamento di tali dati si rende necessario per l'accertamento dei fatti e per giudicare se e in quale misura è necessario erogare una prestazione. Ci occorrono i dati anche per l'applicazione in sede giudiziaria (ad es. esercitando i diritti al risarcimento dei danni o i diritti di rivalsa) o per difendersi da rivendicazioni (ad es. nella difesa da rivendicazioni non giustificate).

Inoltre elaboriamo anche i dati personali di eventuali creditori, rappresentanti legali, destinatari autorizzati ed altri destinatari di documenti nonché – ove decisivo per l'adempimento del contratto di assicurazione – i dati personali di periti e avvocati.

Se voi stessi ci fornite i dati di tali soggetti terzi, vi preghiamo di informare queste stesse persone dell'elaborazione dei loro dati, di indicare loro la presente dichiarazione di protezione dei dati e, se necessario, di ottenere il consenso prima di fornirci i dati. I diritti dei soggetti interessati indicati nella presente dichiarazione di protezione dei dati sono validi anche per questi soggetti terzi.

Durata della conservazione dei dati

Trattiamo e archiviamo i vostri dati personali, fintanto che è necessario per l'adempimento dei nostri obblighi contrattuali e legali o altrimenti per le finalità perseguite con l'elaborazione. Ad esempio, per la durata dell'intera relazione d'affari (dalla costituzione, all'esecuzione fino alla cessazione di un contratto) nonché in ottemperanza agli obblighi legali relativi alla conservazione e alla documentazione. Ciò comporta anche che i dati personali vengano conservati per il periodo in cui è possibile far valere i diritti nei confronti della nostra compagnia (ad es. durante il termine di prescrizione) e nella misura in cui siamo altrimenti tenuti o sia richiesto da legittimi interessi commerciali (ad es. per finalità di prova e documentazione). Non appena non saranno più necessari per le suddette finalità, i vostri dati personali in linea generale verranno cancellati.

Portale clienti Generali, Generali App e newsletter

Se avete fatto richiesta di accesso al portale clienti Generali, vi mettiamo a disposizione nel vostro spazio personale i dati relativi alla vostra persona, ai vostri contratti ed a eventuali liquidazioni dei sinistri e della corrispondenza connessa nonché, in funzione dell'assicurazione stipulata, anche i dati sulla salute per prestarvi assistenza e per esigenze di facile consultazione. I dati vengono archiviati nel vostro portale clienti Generali fintanto che il portale clienti (ossia il vostro account) è presente. Se il vostro portale clienti Generali viene chiuso per volontà vostra o nostra, i dati in esso contenuti saranno cancellati.

Se installate sul vostro dispositivo (ad es. smartphone, tablet), le app Generali da noi offerte, in funzione dell'app Generali scelta, verranno caricati sul vostro dispositivo determinati dati relativi ai vostri contratti. Per l'invio delle newsletter è richiesto il consenso sulla base dei dati da voi forniti al momento dell'iscrizione alla newsletter o in quanto nostro cliente. In qualsiasi momento potete revocare il vostro consenso a ricevere le newsletter oppure opporvi ad ulteriori invii, ad es. mediante il link apposito di annullamento dell'iscrizione presente direttamente nella newsletter.

Diritti dei soggetti interessati

Al suddetto indirizzo potete anche richiedere informazioni sui dati archiviati sulla vostra persona. Inoltre, a determinate condizioni, potete richiedere la rettifica o la cancellazione dei vostri dati. Vi spetta altresì il diritto di limitare il trattamento dei vostri dati od opporvi a tale trattamento, nonché il diritto di divulgare i dati da voi messi a disposizione. Se ci avete prestato il consenso all'elaborazione dei dati, lo potete revocare in qualsiasi momento con effetto per il futuro.

Per qualsiasi vostra richiesta, vi preghiamo di rivolgervi all'indirizzo di recapito sopraindicato e vi chiederemo sempre una prova della vostra identità, come la trasmissione di una copia del documento d'identità in formato elettronico.

Avete il diritto di inoltrare reclamo presso le autorità preposte alla protezione dei dati. In Svizzera tale entità è l'Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza (www.edoeb.admin.ch).