



Informativa sul trattamento dei dati per l'attività di verifica della soddisfazione del cliente (NET PROMOTER SCORE – NPS)

COSA SONO I DATI PERSONALI E COME VENGONO UTILIZZATI DA EUROP ASSISTANCE ITALIA SpA

Informativa sul trattamento dei dati per finalità di rilevazione del grado di soddisfazione
(ai sensi dell'art.13 del Regolamento Europeo sulla protezione dei dati personali)

I **Dati personali** sono le informazioni che riguardano una persona e che permettono di riconoscerla tra altre persone. Sono Dati personali ad esempio il nome e cognome, il numero di carta di identità o di passaporto, le informazioni relative allo stato di salute, come la malattia o l'infortunio, le informazioni relative a reati e condanne penali.

Esistono norme¹¹ che tutelano i Dati personali per proteggerli da utilizzi non corretti. Europ Assistance Italia rispetta queste norme e, anche per questo motivo, desidera informarla su cosa fa dei Suoi Dati personali¹².

Se quanto è descritto in questa Informativa non è sufficiente o desidera far valere un diritto previsto dalla normativa, può scrivere al **Responsabile della protezione dei dati** presso Europ Assistance Italia - Ufficio Protezione Dati - Piazza Trento 8 - 20135 Milano o via mail a UfficioProtezioneDati@europassistance.it

Perché Europ Assistance Italia utilizza i Suoi Dati personali e cosa succede se Lei non li fornisce o non autorizza ad usarli

Europ Assistance Italia utilizza i Suoi Dati personali per le seguenti *finalità di rilevazione del grado di soddisfazione dei servizi fruiti*:

- adempiere alle previsioni della normativa assicurativa che prevede che le Compagnie di Assicurazione operanti nel ramo assistenza si dotino di strumenti di monitoraggio dei livelli di soddisfazione degli Assicurati che richiedono le prestazioni di assistenza; in questo caso, nei giorni successivi alla prestazione della assistenza richiesta, Le verrà inviato un invito tramite e-mail o SMS alla compilazione di un questionario. La mancata compilazione del questionario non incide sull'erogazione delle prestazioni e garanzie cui ha diritto.
- svolgere l'attività di rilevazione del grado di soddisfazione dei servizi richiesti e ricevuti (ad esempio servizio preventivazione e vendita, servizio modifiche contrattuali e informazioni); se Lei ha prestato il consenso a contattarla per sapere quale nuovo servizio Le piacerebbe e come si è trovato quando ha avuto bisogno dei servizi che ha utilizzato, nei giorni successivi alla fruizione degli stessi Le verrà inviato un invito tramite e-mail o SMS alla compilazione di un questionario. La mancata compilazione del questionario o l'espressione di opinioni non positive non incide sulla erogazione dei servizi richiesti.

Se compilerà il questionario, potrà essere ricontattato da un operatore per approfondire le risposte da Lei fornite.

Come Europ Assistance Italia utilizza i Suoi Dati personali e a chi li comunica

¹¹ Il Regolamento Europeo sul Trattamento dei Dati personali UE 2016/679 (di seguito Regolamento Privacy) e la normativa italiana primaria e secondaria

¹² Europ Assistance Italia opera in qualità di Titolare del trattamento secondo quanto previsto dal Regolamento Privacy

Europ Assistance Italia, attraverso suoi dipendenti, collaboratori ed anche soggetti/società esterni,¹³ utilizza i Dati personali che ha ottenuto da Lei o da altre persone (come ad esempio dal contraente di polizza, da un suo parente o dal medico che l'ha curata, da un compagno di viaggio o da un fornitore) sia su carta sia con il computer o app.

Per le finalità di rilevazione del grado di soddisfazione dei servizi fruiti Europ Assistance Italia potrà comunicare i Suoi Dati personali, se necessario, a soggetti privati e pubblici ed altri soggetti che svolgono compiti di natura tecnica, organizzativa, operativa¹⁴.

Europ Assistance Italia, in base alla attività che deve svolgere, potrà usare i Suoi Dati personali in Italia e all'estero e comunicarli anche a soggetti con sede in Stati che si trovano al di fuori dell'Unione Europea e che potrebbero non garantire un livello di protezione adeguato secondo la Commissione Europea. In questi casi, il trasferimento dei Suoi Dati personali verso soggetti al di fuori dell'Unione Europea avverrà con le opportune ed adeguate garanzie in base alla legge applicabile. Lei ha il diritto di ottenere le informazioni e, se opportuno, una copia delle garanzie adottate per trasferire i Suoi Dati personali fuori dalla Unione Europea contattando l'Ufficio Protezione Dati.

Laddove desiderasse fornire esplicito consenso, Europ Assistance Italia potrà rendere accessibili al pubblico tramite la pubblicazione sul sito internet www.europassistance.it la Sua opinione ed il Suo nome.

Per quanto tempo Europ Assistance Italia conserva i suoi Dati personali

Europ Assistance Italia conserva i Suoi Dati personali per il tempo necessario alla gestione delle finalità sopra indicate secondo quanto previsto dalla normativa o, se mancante, in base ai tempi che di seguito vengono riportati.

- I Dati personali contenuti nei questionari e le relative risposte, incluse le opinioni espresse, vengono conservati per 5 anni
- I Dati personali raccolti a seguito dell'esercizio dei diritti degli interessati vengono conservati per 10 anni dall'ultima registrazione ai sensi delle disposizioni del Codice Civile

In generale, per tutto quanto non espressamente specificato, si applica il termine di conservazione decennale previsto dall'articolo 2220 del Codice Civile o altro specifico termine previsto dalla normativa in vigore.

Quali sono i Suoi diritti a tutela dei Suoi Dati personali

In relazione al trattamento dei Suoi Dati personali Lei ha i seguenti diritti: accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, portabilità, revoca, opposizione che potrà far valere con le modalità riportate nel successivo paragrafo "Come può fare per far valere i suoi diritti a tutela dei suoi dati personali".

Lei ha il diritto di presentare un reclamo al Garante per la Protezione dei dati personali e può trovare maggiori informazioni sul sito www.garanteprivacy.it.

Come può fare per far valere i Suoi diritti a tutela dei Suoi dati personali

- Per conoscere quali sono i Suoi Dati personali utilizzati da Europ Assistance Italia (diritto di accesso);
- per chiedere di rettificare (aggiornare, modificare) o, se possibile, cancellare, limitare ed esercitare il diritto di portabilità sui Suoi Dati personali trattati presso Europ Assistance Italia;
- per opporsi al trattamento dei Suoi Dati personali basato sull'interesse legittimo del titolare o di un terzo salvo che il titolare o il terzo dimostri la prevalenza di detti interessi legittimi rispetto ai Suoi oppure tale trattamento sia necessario

¹³ Questi soggetti, ai sensi del Regolamento Privacy, vengono designati Responsabili e/o persone autorizzate al trattamento, o operano quali Titolari autonomi o Contitolari, e svolgono compiti di natura tecnica, organizzativa, operativa. Sono ad esempio: società del Gruppo Generali ed altre società che svolgono servizi di gestione dei contratti e delle prestazioni, servizi informatici, telematici, finanziari, amministrativi, di archiviazione, di gestione della corrispondenza, di revisione contabile e certificazione di bilancio, nonché società specializzate in ricerche di mercato e indagini sulla qualità dei servizi.

¹⁴ Altre filiali di Europ Assistance, Società del Gruppo Generali e altri soggetti quali ad esempio società che forniscono servizi informatici, telematici, finanziari, amministrativi, di archiviazione, di mailing e che rilevano il grado di soddisfazione dei clienti.

per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria; per opporsi al trattamento dei Suo Dati personali per finalità di marketing diretto

può scrivere a

Ufficio Protezione Dati - Europ Assistance Italia SpA - Piazza Trento, 8 - 20135 Milano,

anche via mail: UfficioProtezioneDati@europassistance.it

Modifiche e aggiornamenti dell'Informativa

Anche in considerazione di futuri cambiamenti che potranno intervenire sulla normativa privacy applicabile, Europ Assistance Italia potrà integrare e/o aggiornare, in tutto o in parte, la presente Informativa. Resta inteso che qualsiasi modifica, integrazione o aggiornamento sarà comunicato in conformità alla normativa vigente anche a mezzo di pubblicazione sul sito internet www.europassistance.it dove potrà anche trovare maggiori informazioni sulle politiche in materia di protezione dei dati personali adottate da Europ Assistance Italia.