

## **INFORMATIVA SUPPLEMENTARE RELATIVA ALLA PROTEZIONE DEI DATI AI SENSI DELL'ARTICOLO 13 E 14 DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679**

### **1. Titolare del Trattamento**

Le informazioni e/o i dati personali volontariamente comunicati o acquisiti presso terzi, nonché tutti i dati che potrebbero essere comunicati (di seguito i "Dati") dal cliente e potenziale cliente di MAPFRE WARRANTY o dai beneficiari del contratto di servizi sottoscritto dalla società (di seguito l'"Interessato") inclusi, se comunicati, anche i Dati relativi allo stato di salute sono conservati in una banca dati il cui Titolare è:

- **Denominazione:** MAPFRE WARRANTY S.p.A. (di seguito "MAPFRE WARRANTY"), Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Biella n. 01733150021
- **Indirizzo postale:** Strada Trossi, 66 – 13871 Verrone (BI)
- **Recapito Telefonico:** + 39.015.5829811
- **Indirizzo web:** <http://www.mapfre-assistance.it/privacy-warranty.html>
- **Contatto del Data Protection Officer:** DPO.mapfrewarranty.it@mapfre.com

Il Responsabile per il riscontro all'Interessato in caso di esercizio dei diritti di cui al Capo III del Regolamento (UE) 2016/679 è il Legale rappresentante presso Servizio Privacy. L'elenco costantemente aggiornato dei responsabili del trattamento eventualmente designati da MAPFRE WARRANTY S.p.A. è disponibile presso la sede del Titolare.

### **2. Finalità del trattamento dei Dati**

MAPFRE WARRANTY tratterà tutti i Dati forniti dall'Interessato:

- direttamente o attraverso un suo agente/subagente o cliente/partner commerciale,
- attraverso conversazioni telefoniche, eventualmente registrate,
- come conseguenza della navigazione su pagine Internet,
- tramite app di messaggistica,
- tramite altri mezzi,

per i seguenti fini:

- a) elaborazione e gestione dell'offerta di un servizio o prodotto; gestione ed evasione della richiesta di un servizio o prodotto. Tale trattamento potrà avvenire anche dopo il termine del rapporto precontrattuale e/o contrattuale e potrà includere, se del caso comunicazione o trasferimento di Dati verso paesi terzi.

L'offerta sarà comunicata al potenziale cliente o richiedente mediante l'uso della posta, del telefono anche cellulare, della posta elettronica o di altre tecniche di comunicazione a distanza, ai dati di recapito che sono stati spontaneamente indicati;

- b) stipula, gestione ed esecuzione di un contratto di servizi o di fornitura; eventuale rinnovo del contratto; gestione ed erogazione delle prestazioni e dei servizi oggetto del contratto; ogni altra attività attinente esclusivamente all'esercizio dell'attività di servizi o di fornitura. Qualora l'Interessato decidesse di procedere al pagamento dei corrispettivi tramite carta di pagamento i Dati includeranno anche quelli relativi alla sua carta di pagamento e quelli bancari necessari per le operazioni di pagamento. A tal fine MAPFRE WARRANTY informa l'Interessato che controllerà e aggiornerà i dati relativi alla carta di pagamento con soggetti del settore creditizio e bancario a ciò preposti, al fine di una corretta gestione della sua pratica nel corso del tempo. Le comunicazioni relative al contratto saranno gestite mediante l'uso della posta, del telefono anche cellulare, della posta elettronica o di altre tecniche di comunicazione a distanza, ai dati di recapito indicati dall'Interessato. Ai medesimi dati di recapito potranno essere inviati avvisi di scadenza assieme ad una proposta per il rinnovo del contratto;
- c) presentazione e promozione di polizze assicurative; verifica dell'adeguatezza del prodotto assicurativo proposto; intermediazione di polizze assicurative; eventuale rinnovo di polizze assicurative; consulenza su polizze assicurative; attività connesse. Qualora l'Interessato decidesse di procedere al pagamento dei premi di polizza tramite carta di pagamento i Dati includeranno anche quelli relativi alla sua carta di pagamento e quelli bancari necessari per le operazioni di pagamento. A tal fine MAPFRE WARRANTY informa l'Interessato che controllerà e aggiornerà i dati relativi alla carta di pagamento con soggetti del settore creditizio e bancario a ciò preposti, al fine di una corretta gestione della sua pratica nel corso del tempo. Le comunicazioni relative alle

polizze assicurative intermedie saranno gestite mediante l'uso della posta, del telefono anche cellulare, della posta elettronica o di altre tecniche di comunicazione a distanza, ai dati di recapito indicati dall'Interessato. Ai medesimi dati di recapito potranno essere inviati avvisi di scadenza assieme ad una proposta per il rinnovo delle polizze assicurative intermedie ed eventuali altre garanzie accessorie;

- d) trattamento, monitoraggio e aggiornamento di qualsiasi richiesta di informazioni, negoziazione, rapporto precontrattuale e/o contrattuale, di una qualsiasi delle diverse Società del Gruppo MAPFRE, e gestione delle attività con intermediari assicurativi. Implementazione e gestione integrale e centralizzata della relazione dell'Interessato con le diverse Società del Gruppo MAPFRE;
- e) comunicazione e promozione commerciale e di vendita di prodotti e servizi assicurativi delle compagnie di assicurazione mandatarie di MAPFRE WARRANTY per lo stesso ramo assicurativo del prodotto per la commercializzazione del quale l'Interessato abbia già fornito i propri recapiti, indirizzata ai dati di recapito già comunicati, a mezzo posta elettronica, telefono anche cellulare, invio testi quali short messaging system ("SMS"), messaggistica istantanea o social network, secondo quanto previsto dal Regolamento n. 34/2010 dell'IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni).
- f) analisi della qualità percepita dall'Interessato in merito a prodotti e/o servizi resi da MAPFRE WARRANTY per la gestione ed esecuzione del contratto assicurativo indirizzata ai dati di recapito già comunicati, a mezzo posta elettronica, telefono anche cellulare, invio testi quali short messaging system ("SMS"), messaggistica istantanea o social network;
- g) previo consenso dell'Interessato, invio di materiale pubblicitario, vendita a distanza, compimento di ricerche di mercato o di comunicazioni commerciali, mediante posta tradizionale, posta elettronica, telefono anche cellulare, invio testi quali short messaging system ("SMS"), messaggistica istantanea o social network. Riterremo il suo consenso ricomprendere anche l'autorizzazione all'invio di messaggi secondo sistemi di posta tradizionale;
- h) esecuzione degli obblighi di legge, regolamentari e conservativi.

Le telefonate tra l'Interessato e MAPFRE WARRANTY potranno essere registrate per motivi di sicurezza o di corretta gestione del rapporto contrattuale o del servizio erogato e per finalità di miglioramento del servizio di customer care. Pertanto, la prosecuzione delle chiamate a seguito dell'ascolto da parte del chiamante dell'informativa concernente la suddetta possibilità sottintende il rilascio da parte di questi del consenso al trattamento dei Dati personali che verranno forniti all'operatore. La registrazione delle telefonate avverrà a mezzo di un sistema automatizzato. Le registrazioni saranno archiviate con accesso riservato ed in nessun modo disponibile, salvo che a operatori espressamente autorizzati per le finalità sottese alla registrazione.

Tutti i Dati raccolti, nonché i trattamenti e le finalità sopra indicati sono necessari o correlati alla corretta implementazione, stipula, gestione, sviluppo e controllo del rapporto contrattuale.

Al fine di eseguire correttamente il contratto e di essere in grado di offrire all'Interessato prodotti e servizi in linea con il suo profilo ed i suoi interessi, sulla base delle informazioni fornite, verranno elaborati diversi profili adeguati a interessi e necessità dell'Interessato e alla strategia aziendale del Gruppo MAPFRE, e di conseguenza, sulla base di detti profili saranno adottate delle decisioni automatizzate.

### **3. Modalità del trattamento dei Dati**

Il trattamento per le finalità sopra esposte è effettuato sia con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati, sia con modalità cartacee ed è svolto direttamente dall'organizzazione di MAPFRE WARRANTY attraverso i sistemi informativi propri ovvero del Gruppo MAPFRE a cui appartiene, in Italia e all'interno dell'Unione Europea, da soggetti esterni a tale organizzazione, indicati al punto precedente, nonché da società di servizi, che sono state nominate responsabili del trattamento. Per l'attività di prevenzione delle frodi e del finanziamento del terrorismo il titolare si avvale di sistemi informativi ed apposite banche dati realizzati e gestiti in modo accentrato dalla società capogruppo. La comunicazione dell'offerta dei prodotti e servizi ed ogni altra successiva comunicazione all'Interessato necessaria alla gestione del contratto e a un suo eventuale rinnovo sarà effettuata, a scelta e secondo quanto indicato nella richiesta o al momento della stipula del contratto alla base del servizio gestito da MAPFRE WARRANTY, o anche successivamente, mediante l'uso della posta, della posta elettronica o mediante altre tecniche di comunicazione a distanza.

### **4. Dati relativi allo stato di salute**

Ai fini dell'offerta di prodotti o servizi non sono previsti la raccolta ed il trattamento di Dati relativi allo stato di salute da parte di MAPFRE WARRANTY. In caso di gestione di sinistri o di erogazione di assistenza alla persona,

MAPFRE WARRANTY potrebbe avere la necessità di ricorrere a visite mediche o di gestire i Dati relativi allo stato di salute dell'Interessato, relativi ad analisi, cartelle cliniche, pareri e così via, o alla valutazione del rimborso di spese mediche. Tali Dati saranno comunicati alle categorie di soggetti indicate al punto 7, per le sole finalità di cui al punto c).

## 5. Periodo di conservazione dei Dati

I Dati forniti saranno conservati per il periodo determinato nel rispetto dei seguenti criteri: (i) l'obbligo di conservazione stabilito dalla legge; (ii) durata del rapporto contrattuale e responsabilità derivanti dal suddetto rapporto; e (iii) richiesta di cancellazione da parte dell'Interessato, laddove effettuata.

## 6. Legittimazione per il trattamento dei Dati

La base giuridica su cui si fonda il trattamento dei Dati comunicati dall'Interessato per le finalità specificate al precedente punto 2 è l'esecuzione del contratto di servizi o di fornitura o l'attività di intermediazione assicurativa.

La base giuridica per il compimento di ricerche di mercato e per l'offerta futura di prodotti e servizi di cui al precedente punto 2 è il consenso che l'Interessato ha prestato, senza che la revoca dello stesso condizioni la gestione ed esecuzione del contratto.

L'Interessato dovrà comunicare a MAPFRE WARRANTY i suoi Dati per la sottoscrizione o esecuzione del contratto di servizi o di fornitura o per l'intermediazione di prodotti assicurativi. L'eventuale rifiuto da parte sua di conferire i Dati richiesti comporterebbe l'impossibilità da parte di MAPFRE WARRANTY di concludere o eseguire i relativi contratti di servizi o di fornitura o di gestire e liquidare i sinistri o erogare le prestazioni di assistenza o di intermediare polizze di assicurazione per conto delle compagnie proprie mandanti.

## 7. Destinatari dei Dati

I Dati dell'Interessato potranno:

- essere conosciuti all'interno di MAPFRE WARRANTY tra i dipendenti di volta in volta addetti alla gestione della sua posizione, nonché dalla rete commerciale di MAPFRE WARRANTY. I suoi Dati potranno, inoltre, essere comunicati, per finalità di cui al precedente punto 2, a terzi debitamente nominati come responsabili il cui elenco è costantemente tenuto aggiornato presso il Titolare. I suoi Dati potranno inoltre essere comunicati al Gruppo MAPFRE al fine di dare corso alle verifiche finalizzate alla prevenzione delle frodi e del finanziamento del terrorismo mediante i sistemi centralizzati gestiti da quest'ultima;
- essere comunicati a tutte le Società del Gruppo MAPFRE ([www.mapfre.com](http://www.mapfre.com)), alle Società controllate e partecipate, alla Fondazione MAPFRE, al fine di condurre una gestione completa e centralizzata dei rapporti tra l'Interessato ed il Gruppo MAPFRE;
- con inclusione di quelli relativi allo stato di salute, essere comunicati per l'adempimento di tutti gli obblighi di legge e di contratto, in relazione alle diverse attività svolte da MAPFRE WARRANTY, ai seguenti soggetti:

Attività	Categorie di Dati	Destinatari
Servizi di assistenza e di gestione di programmi commerciali post vendita dedicati al settore automotive. Contratti di fornitura per il settore automotive.	Dati personali	Partner commerciali; officine, carri attrezzi, società di autonoleggio, fornitori in genere di beni o servizi di settore, periti e consulenti di MAPFRE WARRANTY; compagnie di assicurazione e riassicurazione.
Servizi di assistenza alla persona e di gestione di sinistri malattie	Dati personali e Dati relativi allo stato di salute	Cliniche, operatori sanitari, società di assistenza sanitaria, medici legali, legali, periti e consulenti di MAPFRE WARRANTY, compagnie di assicurazione e riassicurazione; addetti facenti parte della cosiddetta "catena assicurativa".
Intermediazione Assicurativa	Dati personali	Addetti facenti parte della cosiddetta "catena assicurativa"; compagnie di assicurazione e riassicurazione.

d) essere comunicati:

- Organi di Vigilanza e Controllo di settore, quali l'IVASS, nonché altri enti od organismi titolari di banche dati nei confronti dei quali la comunicazione dei Dati è obbligatoria;
- organismi associativi di settore;

- società di servizi informatici e telematici, di archiviazione dati, di servizi a cui siano affidati la gestione e valutazione di pratiche e sinistri; società per il supporto alle attività di gestione aziendale, ivi inclusi i servizi postali e corrieri; società di revisione e consulenza; studi legali e tributari; società di informazione commerciale per la gestione di rischi finanziari; società di servizi per la prevenzione ed il controllo delle frodi; società di recupero crediti.

Nell'ambito delle comunicazioni sopra descritte, i trasferimenti di Dati possono essere effettuati verso paesi terzi o verso organizzazioni internazionali, indipendentemente dal fatto che esista o meno una decisione di adeguatezza della Commissione Europea in tal senso. I trasferimenti di Dati verso paesi terzi che non siano in grado di garantire un livello di protezione dei dati adeguato dovranno essere effettuati solo in condizioni eccezionali e solo se necessari per il pieno sviluppo del rapporto contrattuale.

Il Gruppo MAPFRE - e, quindi, MAPFRE WARRANTY - possiede clausole standard in merito alla protezione dei dati al fine di garantire la protezione dei Dati dell'Interessato come parte della comunicazione e del trasferimento dei Dati stessi verso paesi terzi in cui possono essere utilizzati.

#### **8. Accesso al sito [www.mapfre-warranty.com](http://www.mapfre-warranty.com) e relativi servizi**

L'accesso al sito [www.mapfre-warranty.com/webItaliaComercial/inicio.aspx?CallCenter](http://www.mapfre-warranty.com/webItaliaComercial/inicio.aspx?CallCenter) e relativi servizi richiede un'identificazione univoca dell'utente.

Durante la navigazione sul sito [www.mapfre-warranty.com/webItaliaComercial/inicio.aspx?CallCenter](http://www.mapfre-warranty.com/webItaliaComercial/inicio.aspx?CallCenter), viene chiesto di inserire le proprie credenziali di accesso fornite da MAPFRE WARRANTY ("Numero Garanzia" e "Targa Veicolo" e "Codice di controllo").

Il conferimento dei Dati richiesti sul sito a seguito dell'accesso è totalmente facoltativo, tuttavia il mancato conferimento comporterà l'impossibilità di poter fruire dei servizi da richiedere on-line.

Per motivi di sicurezza, le credenziali di accesso non devono essere comunicate a nessuno.

#### **9. Diritti dell'Interessato**

In base ai termini ed alle finalità stabiliti dalla normativa vigente, l'Interessato ha i seguenti diritti:

- Ottenere conferma, da parte di MAPFRE WARRANTY, che sia in o meno in corso un trattamento di Dati che lo riguardano e in tal caso, ottenere l'accesso ai Dati e alle informazioni relative al trattamento.
- Richiedere la rettifica di Dati inesatti.
- Richiedere la cancellazione dei Dati nel caso in cui, tra le altre ragioni, gli stessi non siano più necessari per le finalità per cui sono stati richiesti; in tal caso, MAPFRE WARRANTY cesserà di trattare i Dati, fatto salvo il caso in cui gli stessi siano necessari per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto o per assolvere agli obblighi di legge.
- Richiedere l'applicazione della limitazione del trattamento dei Dati, nel qual caso gli stessi potranno essere trattati solo previo consenso dell'Interessato; fanno eccezione la conservazione dei Dati stessi e l'utilizzo per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto o per l'assolvimento agli obblighi di legge o per la protezione dei diritti di altri soggetti fisici o giuridici o per motivi di interesse pubblico rilevante dell'Unione Europea o di uno Stato Membro.
- Opporsi, in tutto od in parte, per motivi legittimi al trattamento dei suoi Dati; in tal caso, MAPFRE WARRANTY dovrà cessare di trattare i Dati stessi, fatto salvo il caso in cui gli stessi siano necessari per la difesa contro possibili reclami o per l'assolvimento agli obblighi di legge.
- Ricevere, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da un dispositivo automatico, i Dati forniti dal soggetto a MAPFRE WARRANTY o richiedere che MAPFRE WARRANTY li trasferisca direttamente ad un altro titolare quando tecnicamente possibile.
- Revocare il consenso concesso, se pertinente, per le finalità specificate nel precedente punto 2 senza pregiudicare la legittimità del trattamento sulla base del consenso fornito precedentemente alla revoca.

I suddetti diritti di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione, e portabilità dei Dati potranno essere esercitati direttamente dall'Interessato o da un suo rappresentante legale o volontario, mediante richiesta rivolta al Responsabile nominato (Legale rappresentante presso Servizio Privacy, MAPFRE WARRANTY S.P.A., Strada Trossi, 66 – 13871 Verrone (BI) oppure via e mail all'indirizzo [privacy.italia@mapfre.com](mailto:privacy.italia@mapfre.com).

L'Interessato ha diritto di proporre reclamo alla competente Autorità di controllo.