

Informativa Privacy relativa alla web Chat

Informativa in materia di protezione dei dati personali e sulle tecniche di comunicazione a distanza.

Noi di Allianz Direct operiamo nel rispetto del Regolamento Europeo n. 679 del 2016. In merito alla protezione dei dati personali e alla libera circolazione di tali dati, questo documento prevede che il loro trattamento avvenga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, e della dignità delle persone. Pone particolare attenzione alla riservatezza e alla protezione dei dati.

I dati personali che raccogliamo e trattiamo servono per fornire un riscontro in merito alle tue richieste. Poiché per gestire queste richieste non necessitiamo di informazioni che contengano dati appartenenti alla categoria di dati particolari (esempio dati sanitari), ti raccomandiamo di non inserirli nella comunicazioni che vorrai indirizzarci, poiché non potremo trattarli.

1 TITOLARE DEL TRATTAMENTO E INFORMAZIONI DI CONTATTO

Il titolare del trattamento dei dati è Allianz Direct S.p.A. con sede in Piazza Tre Torri 3, 20145 Milano che stabilisce come e con quale finalità tratteremo i tuoi dati.

I soggetti che vengono a conoscenza e trattano i tuoi dati personali sono gli "incaricati" e i "responsabili".

Per conoscere la lista aggiornata dei responsabili o avere informazioni sui soggetti incaricati, invia una mail a privacy@allianzdirect.it oppure scrivi ad Allianz Direct, Servizio Privacy, Piazza Tre Torri 3, 20145 Milano.

Il Responsabile della Protezione dei dati (DPO) potrà essere contattato all'indirizzo mail: dpo@allianzdirect.it oppure scrivendo all'indirizzo: Allianz Direct S.p.A., Piazza Tre Torri 3, 20145 Milano.

2 CATEGORIE DI DATI RACCOLTI

Allianz Direct, o soggetti partner di Allianz Direct che opereranno per conto di Allianz Direct, durante l'utilizzo della chat possono raccogliere e trattare, anche con strumenti informatici e automatizzati, i seguenti dati:

- tutte le informazioni acquisibili e/o rilasciate nel corso della conversazione tramite chat;
- dati personali comuni da te resi spontaneamente durante la conversazione tramite chat;
- dati utili per identificare la conversazione tramite chat (giorno, ora...).

allianzdirect.it

Allianz Direct S.p.A.
Piazza Tre Torri, 3 - 20145 Milano
Tel. + 39 02 3045.9009
allianzdirect@pec.allianzdirect.it
www.allianzdirect.it

CF e Registro imprese di Milano
n. 01711850154 - Società appartenente
al Gruppo IVA Allianz
con P.IVA n. 01333250320.
Capitale Sociale euro 65.977.989 i.v.

Albo Imprese di Assicurazione n. 1.00007
Società appartenente al Gruppo Assicurativo Allianz
Albo Gruppi Assicurativi n. 018
Soggetta a direzione e coordinamento
di Allianz S.p.A.

3 FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

I dati personali forniti durante le conversazioni tramite chat, vengono utilizzati per fornire un riscontro alla tue richieste.

Potranno essere usati sia Allianz Direct che da altre società del Gruppo Allianz SE e da terzi, a cui li comunicheremo, al fine di consentirci (anche per conto di altre società del Gruppo Allianz SE) di:

1. verificare la correttezza delle informazioni fornite durante la chat; gestire eventuali controversie o reclami;
2. fornire riscontri alle autorità di vigilanza o giudiziarie;
3. svolgere attività specifiche di analisi e di elaborazione statistica;
4. svolgere attività di test e di formazione;
5. svolgere attività finalizzate al miglioramento dei servizi forniti ai Clienti.

3.A BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

Con il termine "base giuridica" si intende ciò che autorizza legalmente il trattamento dei dati personali. Per Allianz Direct è la necessità di dare un riscontro alla tue richieste ed eventualmente dare esecuzione alle misure precontrattuali, in vista della possibile conclusione di un contratto oppure per gestire un contratto già stipulato.

Per le finalità indicate ai numeri 4, 5 e 6 del precedente paragrafo, la base giuridica del trattamento è rappresentata dall'interesse legittimo di Allianz Direct.

3.B CONSENSO FACOLTATIVO E OBBLIGATORIO – FACOLTÀ DI RIFIUTO E CONSEGUENZE

Allianz Direct ti informa che il consenso all'utilizzo dei tuoi personali durante la conversazione tramite chat è facoltativo.

Se non intendi acconsentire all'utilizzo dei tuoi dati personali non dovrai utilizzare tale strumento.

4 MODALITÀ D'USO DEI DATI

Le conversazioni tramite chat sono conservate e vengono trattate con modalità e procedure strettamente necessarie per le finalità indicate nel paragrafo 3.

Possiamo utilizzare un processo decisionale automatizzato durante il trattamento dei dati personali. In particolare, le conversazioni tramite chat potrebbero essere gestite da un operatore virtuale.

Il chatbot è progettato per facilitare l'interazione con i nostri servizi attraverso due principali modalità:

1. indirizzamento delle richieste: Il chatbot può analizzare le conversazioni per indirizzare la tua richiesta alla corretta coda di chat gestita da un operatore umano. In alcuni casi, quando la richiesta non può essere gestita direttamente da un operatore, il chatbot ti fornirà indicazioni alternative, come suggerire di contattarci telefonicamente.
2. informazioni autonome: Il chatbot può fornire informazioni utili che ti permettono di procedere in autonomia. Ad esempio, può fornire link o istruzioni per completare operazioni senza ulteriore assistenza.

Durante queste interazioni, il chatbot gestisce i dati da te comunicati esclusivamente per comprendere la richiesta e fornire le risposte appropriate.

I dati delle conversazioni potrebbero essere utilizzati per condurre analisi finalizzate a migliorare il servizio e massimizzare la soddisfazione del cliente. Queste analisi ci aiutano a comprendere meglio le esigenze dei clienti e a ottimizzare le funzionalità del chatbot e dei nostri servizi.

5 DESTINATARI DEI DATI PERSONALI – ACCESSO AI DATI

Oltre ad Allianz Direct potranno essere destinatari delle conversazioni tramite chat anche i soggetti riportati di seguito.

Soggetti facenti parte del Gruppo Allianz SE o della catena distributiva (coassicuratori e riassicuratori), Enti associativi (ANIA - Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici) e organismi consortili del settore assicurativo, Pubbliche Amministrazioni ed Enti nei confronti dei quali la comunicazione dei dati è obbligatoria per Legge, regolamento o normativa comunitaria, Società di revisione, di certificazione (indicata negli atti di bilancio) e di consulenza, nonché società di informazione commerciale per rischi finanziari, società di servizi per il controllo delle frodi, società di recupero crediti, società specializzate nelle attività di informazione e promozione commerciale e ricerche di mercato, Società del gruppo Allianz.

Le conversazioni tramite chat potranno essere altresì trasmesse a legali che intervengono nell'interesse di Allianz Direct e all'autorità giudiziaria.

In caso di trattamenti per finalità correlate a quelle per le quali i dati sono stati da noi raccolti, i dati potranno essere comunicati a Società che forniscono servizi informatici e telematici o che svolgono specifiche operazioni quali la protocollazione o l'invio della corrispondenza, la liquidazione dei sinistri, l'archiviazione dei dati etc., legali, periti, medici, centrali di assistenza, IVASS, banche, carte di credito, Società di controllo frodi.

Si precisa inoltre che i tuoi dati personali non verranno diffusi e che le informazioni relative alle tue operazioni, se ritenute sospette ai sensi della normativa antiriciclaggio, potranno essere comunicate agli altri intermediari finanziari del nostro Gruppo, alle Autorità e ad altri organi di Vigilanza e Controllo.

In considerazione della complessità della nostra organizzazione e delle relazioni tra le varie funzioni aziendali, precisiamo che possono venire a conoscenza dei tuoi dati anche i dipendenti e collaboratori della Compagnia che opereranno in conformità alle istruzioni ricevute.

Tutti i soggetti menzionati sono o diretti collaboratori della Società e svolgono la funzione del "responsabile", o sono incaricati del nostro trattamento dei dati, oppure operano in totale autonomia come distinti "titolari" del trattamento.

Alcuni di questi soggetti sono operanti anche all'estero.

Hai il diritto di conoscere, in ogni momento, quali sono i tuoi dati e come essi vengono utilizzati.

6 TRASFERIMENTO DEI DATI ALL'ESTERO

Le conversazioni tramite chat potrebbero essere trasferite in un paese europeo/extraeuropeo esclusivamente per le finalità connesse a quelle di cui al paragrafo 3 (Finalità del trattamento). Useremo le modalità stabilite dalle Binding Corporate Rules (BCRs) approvate dal Gruppo Allianz SE, visionabili sul sito internet della Società. Nel caso in cui le suddette modalità non trovassero applicazione, verranno attuate tutte le misure di sicurezza previste dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali (clausole standard per il trasferimento dei dati verso paesi terzi) per assicurare una adeguata protezione nel trasferimento dei dati.

Se vuoi una copia dei dati trasferiti o avere informazioni sul luogo di conservazione, scrivi via mail a privacy@allianzdirect.it, oppure via posta ad Allianz Direct, Servizio Privacy, Piazza Tre Torri 3, 20145 Milano.

In ogni caso, qualora i tuoi dati venissero trasferiti al di fuori dell'Unione Europea o al di fuori dell'Area Economica Europea, Allianz Direct garantisce che il destinatario dei tuoi dati assicuri un adeguato livello di protezione. Per fare questo adoterà particolari clausole contrattuali che disciplinano il trasferimento dei dati e che sono state approvate dalla Commissione Europea.

Allianz Direct non trasferirà in alcun caso i tuoi dati personali a soggetti non autorizzati al trattamento dei dati personali stessi.

7 DIRITTI DELL'INTERESSATO

Puoi scrivere al Titolare del trattamento per chiedere l'accesso ai tuoi dati personali, per rettificarli, chiederne la cancellazione o per limitare o opposti al loro trattamento. Per i trattamenti effettuati dopo il 25 maggio 2018 hai il diritto alla portabilità dei dati. Hai inoltre il diritto di revocare, in qualsiasi momento, il tuo consenso esplicito, ove fornito, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca. Qui di seguito riportiamo l'elenco specifico dei tuoi diritti.

Potrai:

1. accedere ai tuoi dati e conoscere la provenienza, le finalità e il periodo di conservazione, i dettagli del/dei Titolari del Trattamento e i soggetti ai quali sono stati comunicati;
2. revocare il tuo consenso in ogni momento;
3. aggiornare o correggere i tuoi dati personali in ogni momento;
4. chiedere la cancellazione dei tuoi dati dai sistemi di Allianz Direct (compreso il diritto all'oblio, se ricorrono i presupposti) se lo scopo del loro trattamento è venuto meno;
5. restringere il campo di trattamento dei propri dati (limitazione) in determinate circostanze: per es. qualora venga contestata la correttezza dei dati trattati;
6. conoscere l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione e le informazioni significative sulla logica utilizzata;
7. ottenere copia dei tuoi dati personali in formato elettronico e, per i trattamenti effettuati dopo il 25 maggio 2018, richiedere la portabilità dei dati;
8. sapere se i dati sono trasferiti a un Paese terzo e con quali garanzie di protezione;
9. contattare il DPO ovvero il Garante della Privacy.

7.A DIRITTO ALLA CANCELLAZIONE E ALL'OBLIO, RETTIFICA E PORTABILITÀ DEI DATI

Potrai sempre far aggiornare, integrare, rettificare o cancellare i tuoi dati ovvero chiederne il blocco ed opposti al loro trattamento nonché richiedere la loro portabilità ad un altro soggetto. L'eventuale richiesta di cancellazione non pregiudicherà la liceità del trattamento dei dati avvenuta durante il periodo per il quale era stato manifestato il relativo consenso.

Per esercitare i tuoi diritti scrivi via mail a privacy@allianzdirect.it oppure via posta a Allianz Direct. Servizio Privacy, Piazza Tre Torri 3, 20145 Milano.

8 PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI

I dati saranno conservati per il tempo necessario al loro utilizzo, ossia finché sussiste la finalità per la quale sono trattati e comunque per il periodo minimo necessario indicato nella normativa di settore e tenuto conto della necessità di accedervi per esercitare un diritto e/o difendersi in sede giudiziaria. Verificheremo periodicamente se permane un tuo interesse a far svolgere il trattamento per le finalità sopra precisate.

9 DIRITTO DI PROPORRE RECLAMO ALL'AUTORITÀ DI CONTROLLO

Per fare un reclamo al Garante della Privacy, vai sul sito web www.garanteprivacy.it e segui le modalità indicate.