

## **INFORMATIVA NEI CONFRONTI DI PERSONE FISICHE AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO (UE) 679/2016 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO DEL 27 APRILE 2016 (DI SEGUITO L'INFORMATIVA)"<sup>1</sup>**

Il Regolamento sulla "protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati" (di seguito il "Regolamento") contiene una serie di norme dirette a garantire che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali delle persone.

La presente informativa ne recepisce le previsioni e intende informare gli utenti del Chatbot (di seguito gli "Utenti") in merito all'utilizzo dei dati personali connessi con l'utilizzo del servizio Chatbot.

**Cos'è un Chatbot?** Un chatbot è un software che, simulando il comportamento umano, è in grado di dialogare con un utente in linguaggio naturale, rispondendo ad eventuali richieste dell'Utente per via testuale o vocale. L'algoritmo che sottende il funzionamento del chatbot è affinato utilizzando un campione di quesiti posti dagli utenti, privi di riferimenti tali da poter identificare la persona che li aveva inizialmente sottoposti al chatbot. Il Chatbot messo a disposizione da Intesa Sanpaolo Protezione S.p.A. è un servizio di assistenza accessorio ed opzionale, offerto ai propri clienti.

Le risposte alle tue domande potrebbero essere fornite completamente dal "Chatbot" o, in alternativa, da un operatore. Ad ogni modo, le tue conversazioni con il chatbot potranno essere visionate da un incaricato al fine di verificare il corretto funzionamento del software o, eventualmente, subentrare nella conversazione in caso di malfunzionamenti dello stesso.

### **SEZIONE 1 - IDENTITÀ E DATI DI CONTATTO DEL TITOLARE DEL TRATTAMENTO**

**Intesa Sanpaolo Protezione S.p.A.**, con sede legale Sede legale in Via San Francesco d'Assisi 10 – 10122 Torino, in qualità di Titolare del trattamento (di seguito anche la "Società" o il "Titolare") tratta i tuoi dati personali (di seguito i "Dati Personali") per le finalità indicate nella Sezione 3. Per ulteriori informazioni puoi visitare il sito Internet di Intesa Sanpaolo Protezione [www.intesasampaoloprotezione.com](http://www.intesasampaoloprotezione.com) e, in particolare, la sezione "Privacy" con tutte le informazioni concernenti l'utilizzo ed il trattamento dei Dati Personali.

### **SEZIONE 2 - DATI DI CONTATTO DEL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI**

Intesa Sanpaolo Protezione ha nominato il "responsabile della protezione dei dati" previsto dal Regolamento (c.d. "*Data Protection Officer*" o DPO). Per tutte le questioni relative al trattamento dei tuoi Dati Personali e/o per esercitare i diritti previsti dal Regolamento stesso, elencati nella Sezione 7 della presente Informativa, puoi contattare il DPO al seguente indirizzo e-mail: [dpo@intesasampaoloprotezione.com](mailto:dpo@intesasampaoloprotezione.com)

### **SEZIONE 3 - CATEGORIE DEI DATI PERSONALI, FINALITÀ E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO**

#### **Categorie di Dati Personali**

I Dati Personali che la Società tratta, raccolti automaticamente qualora l'utente decida di interagire con il chatbot, sono i seguenti:

- a) Nome e cognome dell'utente;
- b) Nome utente (chatbot);
- c) ID utente chatbot;
- d) Indirizzo IP;
- e) Indirizzo e-mail;
- f) Numero di telefono;
- g) Contenuto dei messaggi

#### **Finalità e base giuridica del trattamento**

I Dati Personali comunicati alla Società tramite l'utilizzo del chatbot, sono trattati dalla Società nell'ambito della sua attività per le seguenti finalità:

#### **a) Assistenza nell'utilizzo dei servizi**

---

<sup>1</sup> Versione 1° dicembre 2024

Nell'ambito di tale finalità, i tuoi dati verranno trattati per fornirti supporto e assistenza tramite chatbot nell'utilizzo dei servizi previsti dalla tua polizza.

In relazione a tale finalità, il trattamento dei dati potrà essere effettuato senza il tuo consenso, in quanto necessario all'esecuzione del contratto assicurativo di cui sei parte o di misure precontrattuali adottate su tua richiesta (art. 6.1 lett. b) del Regolamento).

Si precisa che l'utilizzo del Chatbot è sempre facoltativo e non pregiudica in alcun modo la possibilità di accedere al servizio previsto dalla tua polizza assicurativa ovvero di sottoscrivere un nuovo contratto.

#### **SEZIONE 4 - CATEGORIE DI DESTINATARI AI QUALI I SUOI DATI PERSONALI POTRANNO ESSERE COMUNICATI**

Per il perseguimento delle finalità sopra indicate potrebbe essere necessario che la Società comunichi i tuoi Dati Personali alle seguenti categorie di destinatari:

- a) Amministrazione finanziaria e/o altre autorità pubbliche, ove ciò sia imposto da legge o su loro richiesta;
- b) Strutture, soggetti e società esterne di cui il Titolare si avvale per lo svolgimento di attività connesse, strumentali o conseguenti all'esecuzione dei servizi informatici.

Le Società ed i soggetti terzi cui possono essere comunicati i tuoi Dati Personali agiscono quali: 1) Titolari del trattamento, ossia soggetti che determinano le finalità ed i mezzi del trattamento dei Dati Personali; 2) Responsabili del trattamento, ossia soggetti che trattano i Dati Personali per conto del Titolare o 3) Contitolari del trattamento che determinano congiuntamente alla Società le finalità ed i mezzi dello stesso o 4) incaricati da parte del Titolare come soggetti autorizzati al trattamento di tali dati.

Il Titolare del Trattamento si impegna ad affidarsi esclusivamente a soggetti che prestino garanzie adeguate circa la protezione dei dati. Qualora tali soggetti agiscano in qualità di Responsabili del Trattamento, il Titolare provvederà a nominarli secondo quanto previsto dall' art. 28 del Regolamento.

#### **SEZIONE 5 - TRASFERIMENTO DEI DATI PERSONALI AD UN PAESE TERZO O AD UN'ORGANIZZAZIONE INTERNAZIONALE FUORI DALL'UNIONE EUROPEA**

I Dati Personali sono trattati dalla Società all'interno del territorio dell'Unione Europea e non vengono diffusi. Se necessario, per ragioni di natura tecnica od operativa, la Società si riserva di trasferire i tuoi Dati Personali verso paesi al di fuori dell'Unione Europea per i quali esistono decisioni di "adeguatezza" della Commissione Europea, ovvero sulla base delle adeguate garanzie oppure delle specifiche deroghe previste dal Regolamento.

#### **SEZIONE 6 - MODALITÀ DI TRATTAMENTO E TEMPI DI CONSERVAZIONE DEI DATI PERSONALI**

Il trattamento dei tuoi Dati Personali avviene prevalentemente mediante strumenti informatici e in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi, mediante l'adozione di adeguate misure di sicurezza volte ad impedire accessi non autorizzati, furto, divulgazione, modifica o distruzione non autorizzata dei dati.

I Dati Personali sono conservati, per un periodo di tempo non superiore a quello necessario al conseguimento delle finalità per le quali essi sono trattati, fatti salvi i termini di conservazione previsti dalla legge. In particolare, i tuoi Dati Personali, raccolti al fine di offrirti assistenza nell'utilizzo dei servizi offerti da Intesa Sanpaolo Protezione, sono conservati in via generale per un periodo temporale di 12 mesi a decorrere dalla data di registrazione. I Dati Personali potranno, altresì, esser trattati per un termine superiore, ove intervenga un atto interruttivo e/o sospensivo della prescrizione che giustifichi il prolungamento della conservazione del dato.

#### **SEZIONE 7 – DIRITTI DELL'INTERESSATO**

In qualità di soggetto Interessato potrai esercitare, in qualsiasi momento, nei confronti del Titolare i diritti previsti dal Regolamento di seguito elencati, inviando un'apposita richiesta per iscritto all'indirizzo e-mail

[dpo@intesasnanpaoloprotezione.com](mailto:dpo@intesasnanpaoloprotezione.com). Con le stesse modalità potrai revocare in qualsiasi momento i consensi espressi con la presente Informativa.

Le eventuali comunicazioni e le azioni intraprese dalla Società, a fronte dell'esercizio dei diritti di seguito elencati, saranno effettuate gratuitamente. Tuttavia, se le richieste sono manifestamente infondate o eccessive, in particolare per il loro carattere ripetitivo, la Società potrà addebitare un contributo spese, tenendo conto dei costi amministrativi sostenuti, oppure rifiutare di soddisfare le tue richieste.

## **1. Diritto di accesso**

Potrai ottenere dalla Società la conferma che sia o meno in corso un trattamento dei tuoi Dati Personali e, in tal caso, ottenere l'accesso ai Dati Personali ed alle informazioni previste dall'art. 15 del Regolamento, tra le quali, a titolo esemplificativo: le finalità del trattamento, le categorie di Dati Personali trattati ecc.

Qualora i Dati Personali siano trasferiti a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale, hai il diritto di essere informato dell'esistenza di garanzie adeguate relative al trasferimento. Se richiesto, la Società potrà fornire una copia dei Dati Personali oggetto di trattamento. Per le eventuali ulteriori copie la Società potrà addebitare un contributo spese ragionevole basato sui costi amministrativi. Se la richiesta in questione è presentata mediante mezzi elettronici, e salvo diversa indicazione, le informazioni verranno fornite dalla Società in un formato elettronico di uso comune.

## **2. Diritto di rettifica**

Potrai ottenere dalla Società la rettifica dei tuoi Dati Personali che risultano inesatti come pure, tenuto conto delle finalità del trattamento, l'integrazione degli stessi, qualora risultino incompleti, fornendo una dichiarazione integrativa.

## **3. Diritto di cancellazione**

Potrai ottenere dal Titolare la cancellazione dei Suoi Dati Personali, se sussiste uno dei motivi previsti dall'art. 17 del Regolamento, tra cui, a titolo esemplificativo, qualora i Dati Personali non siano più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati o qualora il consenso su cui si basa il trattamento dei Dati Personali sia stato revocato e non sussiste altro fondamento giuridico per il trattamento.

Ti informiamo che la Società non potrà procedere alla cancellazione dei tuoi Dati Personali: qualora il loro trattamento sia necessario, ad esempio, per l'adempimento di un obbligo di legge, per motivi di interesse pubblico, per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

## **4. Diritto di limitazione di trattamento**

Potrai ottenere la limitazione del trattamento dei tuoi Dati Personali qualora ricorra una delle ipotesi previste dall'art. 18 del Regolamento, tra le quali, ad esempio: a fronte di una tua contestazione circa l'esattezza dei Dati Personali oggetto di trattamento o qualora i Dati Personali siano necessari per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria, benché la Società non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento.

## **5. Diritto alla portabilità dei dati**

Qualora il trattamento dei tuoi Dati Personali si basi sul consenso o sia necessario per l'esecuzione di un contratto o di misure precontrattuali e il trattamento sia effettuato con mezzi automatizzati, potrai:

richiedere di ricevere i Dati Personali forniti in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico (esempio: computer e/o tablet);

trasmettere i tuoi Dati Personali ricevuti ad un altro soggetto Titolare del trattamento senza impedimenti da parte della Società.

Potrai inoltre richiedere che i tuoi Dati Personali vengano trasmessi dalla Società direttamente ad un altro soggetto titolare del trattamento da te indicato, se ciò sia tecnicamente fattibile per la Società. In questo caso, sarà tua cura fornirci tutti gli estremi esatti del nuovo titolare del trattamento a cui intendi trasferire i tuoi Dati Personali, fornendoci apposita autorizzazione scritta.

## **6. Diritto di opposizione**

Potrai opporvi in qualsiasi momento al trattamento dei tuoi Dati Personali qualora il trattamento venga effettuato per l'esecuzione di un'attività di interesse pubblico o per il perseguimento di un interesse legittimo del Titolare (compresa l'attività di profilazione).

Qualora decidessi di esercitare il diritto di opposizione qui descritto, la Società si asterrà dal trattare ulteriormente i tuoi dati personali, a meno che non vi siano motivi legittimi per procedere al trattamento (motivi prevalenti sugli interessi, sui diritti e sulle libertà dell'interessato), oppure il trattamento sia necessario per l'accertamento, l'esercizio o la difesa in giudizio di un diritto.

#### **7. Diritto di proporre un reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali**

Fatto salvo il diritto di ricorrere in ogni altra sede amministrativa o giurisdizionale, qualora ritenessi che il trattamento dei tuoi Dati Personali da parte del Titolare avvenga in violazione del Regolamento e/o della normativa applicabile, potrai proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali competente.

#### **SEZIONE 8 – TRATTAMENTO DI CATEGORIE PARTICOLARI DI DATI PERSONALI**

In relazione alle finalità sopra descritte, non sono trattate categorie particolari di dati.