



INFORMATIVA PRIVACY

La presente informativa sulla privacy descrive come Inter Partner Assistance S.A. - Rappresentanza Generale per l'Italia, membro del gruppo AXA (di seguito, indicata nella prosecuzione del documento anche come "IPA"), elabora i dati personali relativi ai propri clienti, contraenti, assicurati, beneficiari, nonché agli utenti del proprio sito web.

Ai sensi delle definizioni contenute nel Regolamento dell'Unione Europea 2016/679, IPA è il Titolare del trattamento dei dati. Siamo quindi responsabili di qualsiasi utilizzo dei dati personali da noi direttamente effettuato o effettuato comunque per nostro conto.

La presente informativa sarà costantemente aggiornata, mediante pubblicazione dell'ultima versione sul sito web.

L'informativa si compone di 10 paragrafi:

1. Chi siamo
2. Tipologia di dati trattati, da quale fonte sono tratti e modalità di trattamento
3. Condivisione delle informazioni con terze parti
4. Fondamento giuridico per l'utilizzo dei dati personali
5. Trasferimento di dati personali verso Paesi extra UE
6. Periodo di conservazione dei dati
7. Sicurezza delle informazioni
8. I vostri diritti
9. Contatti
10. Altre disposizioni

1. Chi siamo

Inter Partner Assistance S.A. – Rappresentanza Generale per l'Italia, Compagnia Assicurativa e Riassicurativa, con sede in Roma Via Carlo Pesenti 121, è parte del gruppo AXA.

IPA, per i prodotti da quest'ultima commercializzati, riveste il ruolo di Titolare del trattamento dei dati, ciò significa che è IPA stessa a determinare, nel rispetto della normativa, le modalità di trattamento del dato stesso (come descritto nella presente informativa).





IPA ha nominato un Responsabile della Protezione Dati (RPD), che ha il compito di supervisionare l'utilizzo ed il trattamento dei dati effettuato da IPA.

È possibile contattare il RPD per le richieste inerenti il trattamento dei propri dati, nonché per esercitare i diritti che il Regolamento Europeo vi accorda.

I contatti di riferimento del Titolare del Trattamento e del RPD (anche indicato con la sigla inglese "DPO") sono indicati nel successivo paragrafo 9.

2. Tipologia di dati trattati, da quale fonte sono tratti e modalità di trattamento

2.1 Polizze assicurative o contratti di servizio acquistati direttamente presso la nostra società

È possibile ottenere un preventivo e acquistare i nostri prodotti tramite i portali informatici che commercializzano i nostri prodotti o tramite la nostra rete vendita. A tal proposito raccoglieremo le informazioni pertinenti al prodotto acquistato. Si evidenzia che saranno raccolte solo le informazioni assolutamente necessarie a tal fine.

Nel dettaglio, a titolo esemplificativo:

- Nome (del contraente o utente del servizio e di qualsiasi altro individuo che possa beneficiare del servizio o della garanzia assicurativa);
- Username e password per l'accesso ad un account web riservato;
- Indirizzo e dettagli di contatto, incluso l'indirizzo email;
- Altri dettagli richiesti dal prodotto acquistato quali, a titolo esemplificativo, registrazione del veicolo, marca e modello, durata di un viaggio.
- Dettagli sul pagamento, che possono includere la carta di credito o le coordinate bancarie.

Ad ogni prodotto acquistato verrà assegnato un numero identificativo che registreremo insieme agli altri dati personali.

Se ci verranno forniti dati relativi ad altre persone (ad esempio, coloro che hanno un diritto e/o un interesse nascente dal prodotto acquistato), vi dovrete assicurare che tali persone siano consapevoli del fatto che utilizzeremo i loro dati ai fini dell'esecuzione del prodotto acquistato, ed è necessario che forniate loro rimando alla lettura della presente informativa sulla privacy per ulteriori ed approfondite informazioni.

Alcune dati sono necessari per lo svolgimento del rapporto contrattuale e per consentire ad IPA di adempiere a quanto previsto nel contratto acquistato; qualora i dati richiesti non venissero forniti, IPA potrebbe non essere in grado di adempiere agli obblighi contrattualmente previsti.

2.2 Prodotti assicurativi acquistati dai nostri partner commerciali

È possibile che il nostro prodotto sia stato acquistato da uno dei nostri partner commerciali



(ad esempio come componente aggiuntivo di un'altra assicurazione o di un prodotto che si sta acquistando da loro). In questi casi, il nostro partner commerciale raccoglierà e condividerà con IPA alcuni dati personali per consentire la sottoscrizione e gestione del contratto, consentendo altresì di erogare le relative prestazioni previste.

Nel dettaglio, a titolo esemplificativo:

- Nome (del contraente e di eventuali soggetti assicurati ai sensi della polizza)
- Indirizzo e dettagli di contatto
- Dettagli del bene o sulla persona assicurata, come ad esempio i dettagli del veicolo per polizze assicurative per il soccorso stradale o dettagli dell'abitazione in caso di polizze di assistenza
- Informazioni bancarie per richieste di risarcimento, rimborsi.

Il nostro partner commerciale assegnerà un numero identificativo che registreremo insieme agli altri dati personali.

2.3 Denuncia di un sinistro o richiesta di un servizio

È possibile contattare IPA secondo le modalità previste nel contratto acquistato, al fine di:

- Denunciare un sinistro inerente la propria polizza assicurativa;
- Richiedere una prestazione relativa al proprio contratto di servizio.

Con le stesse modalità è inoltre possibile ricevere informazioni sulla richiesta del servizio e sulla denuncia del sinistro di cui al presente paragrafo.

Una volta inoltrata la richiesta potranno essere necessarie ulteriori informazioni per la verifica e la gestione della stessa nel modo più opportuno, avuto riguardo alle esigenze del cliente.

In ogni caso, i dati raccolti includono:

- Il nominativo ed i dati dettagliati riportati nella polizza e nel contratto
- Le informazioni inerenti il sinistro oppure il servizio richiesto, ivi comprese le circostanze e ogni dato utile all'esecuzione dei nostri compiti inclusi i dati di categorie particolari. A titolo d'esempio, potremmo avere necessità di conoscere informazioni inerenti lo stato di salute, i vostri dipendenti, o persone collegate che ricevono servizi o coinvolti nell'assistenza che forniamo, o altre informazioni sensibili sulle circostanze del sinistro o della richiesta. Questi dati verranno raccolti al fine esclusivo di permetterci la gestione del sinistro e fornire i servizi richiesti e necessari.

Al sinistro o al servizio richiesto sarà assegnato un numero, che farà altresì parte dei dati personali da noi registrati.

Qualora forniate dettagli relativi ad altre persone, assicuratevi che tali persone siano consapevoli del fatto che utilizzeremo i loro dati ai fini della gestione del sinistro o della richiesta di servizio ed indirizzate alla presente informativa sulla privacy per ulteriori informazioni.



Le telefonate ai nostri call center potrebbero essere registrate e potremmo conservare ulteriori registrazioni delle nostre comunicazioni con voi per gestire il sinistro ed erogare i servizi richiesti.

2.4 Altri usi del nostro sito

Altre tipologie di dati personali potranno essere raccolte da IPA direttamente dagli utenti del sito Web. Potremmo utilizzare cookie o tecnologie simili per raccogliere informazioni sull'utilizzo del sito Web, tra cui indirizzo IP, posizione geografica, tipo e versione del browser, sistema operativo, fonte di riferimento, durata della visita, visualizzazioni di pagina e percorsi di navigazione del sito web. Tuttavia, tali informazioni non saranno messe in relazione né combinate con altri dati relativi all'utente. Per ulteriori informazioni, fate riferimento alla Policy sui cookie.

Il nostro sito Web potrebbe includere collegamenti ipertestuali e/o dettagli di siti Web di terzi. IPA non è in alcun modo responsabile per le modalità con cui terze parti effettuano il trattamento dei dati.

2.5 Direct marketing

In caso di rilascio di esplicito ed apposito consenso, sarà possibile per IPA inviare comunicazioni (anche via email e SMS) su prodotti offerti da quest'ultima e da terze parti, che potrebbero essere d'interesse dei destinatari (ad esempio perché si riferiscono ad altri prodotti e servizi già in precedenza acquistati e per i quali si è mostrato interesse).

Sempre in caso di rilascio di esplicito ed apposito consenso, sarà possibile condividere i dati personali con altre parti per scopi di marketing. Ciò potrebbe includere la condivisione, a titolo esemplificativo, del nome, del numero di telefono, dell'indirizzo mail. Alla presente data, ciò potrà avvenire anche mediante le start-up del Gruppo AXA.

Queste attività di marketing (da parte di IPA o di terzi) potrebbero comportare la sovrapposizione dei dati personali dell'utente con informazioni provenienti da fonti pubbliche, al fine di inviare comunicazioni pertinenti e commisurate alle esigenze del cliente stesso.

Nel caso in cui non venisse prestato il consenso per le menzionate attività di marketing, sarà comunque possibile ricevere da IPA richieste di feedback, sondaggi e altre comunicazioni di assistenza clienti.

È possibile revocare il proprio consenso a tali attività di marketing in qualsiasi momento utilizzando i dettagli di contatto presenti nella sezione 9.

2.6 Altri utilizzi dei dati personali

Potremmo anche utilizzare, a titolo esemplificativo i tuoi dati come segue:

- per registrare le chiamate telefoniche per scopi di formazione e controllo di qualità;



- per condurre sondaggi o chiedere feedback sui nostri prodotti e servizi con invito a prendere parte ai focus group. Le risposte saranno utilizzate per il controllo della qualità e il miglioramento dei nostri prodotti e servizi;
- per eseguire controlli nell'ambito dell'attività di prevenzione contro le frodi ed il riciclaggio di denaro, ed in conformità con la normativa di settore emanata dalla Repubblica Italiana;
- per gestire i reclami relativi alle nostre attività e per valutare e gestire qualsiasi azione legale potenziale o effettiva derivante da tali reclami;
- per aiutarci a migliorare i nostri processi, prodotti e servizi, ad esempio l'analisi dei motivi che cagionano i reclami. In tale contesto, per quanto possibile, saranno utilizzati dati anonimizzati.
- per rispettare leggi e regolamenti o per proteggere e tutelare, sia in sede giudiziale che extra giudiziale, un diritto, anche in titolarità di terze persone.

2.7. Dati dei minori

Le polizze assicurative ed i contratti di servizio sono stipulate unicamente con soggetti d'età superiore ad anni 18.

Tuttavia, alcune informazioni sui minori possono essere raccolte e utilizzate in relazione ad una garanzia assicurativa o alla fornitura di un servizio, ad esempio laddove pertinenti alle circostanze del sinistro o alla fornitura del servizio ed a quanto esso connesso.

3. Condivisione delle informazioni con terze parti

3.1 Erogazione prestazioni e servizi

I dati personali possono essere condivisi con i fornitori di servizi per gestire sinistri e fornire il servizio richiesto e/o necessario (servizi offerti da questi ultimi, in via esemplificativa e non esaustiva, potranno comprendere servizi di assistenza stradale, assistenza medica domiciliare ecc.). Con quest'ultimi possiamo condividere dati quali nome, indirizzo o posizione, numero di targa dell'auto, numero di passeggeri e altri dettagli e circostanze del sinistro. Questi dettagli possono includere dati di categorie particolari rilevanti per il servizio erogato, come la salute delle persone coinvolte in un sinistro.

3.2 Altre compagnie del Gruppo AXA SEPA

Alcuni dei vostri dati personali potranno essere condivisi con altre società del gruppo AXA al fine di erogare servizi specifici previsti contrattualmente, tra cui ad esempio gestione dei sinistri relativi ad un viaggio. Queste entità del gruppo AXA agiranno per conto di IPA che sarà sempre responsabile dell'utilizzo dei dati personali trattati per questi scopi. Quando sarà necessario effettuare un trasferimento dei dati al di fuori dell'Unione Europea, garantiremo misure appropriate per salvaguardare la protezione dei dati.

I dati potranno essere condivisi anche al di fuori dell'Unione Europea ai fini della gestione dei sinistri e della prevenzione e individuazione delle frodi. I dati personali potranno essere



utilizzati anche a fini statistici, ed in questo caso i dati forniti non consentiranno l'identificazione individuale.

I trasferimenti all'interno del Gruppo AXA saranno coperti dalle BCR (Binding Corporate Rules) del Gruppo AXA.

3.3 Altre informazioni

Potremmo anche comunicare i vostri dati personali alle seguenti terze parti:

- Autorità o organismi di regolamentazione;
- Parti coinvolte in procedimenti legali attuali o futuri, o che ci aiutano a stabilire, esercitare o difendere i nostri diritti. Ad esempio, potremmo condividere informazioni con i nostri consulenti legali o altri professionisti.
- Parti per i quali ci avete dato il consenso a condividere i vostri dati relativamente al prodotto acquistato o al sinistro denunciato.
- Fornitori di prodotti e servizi per inviare comunicazioni di marketing, nella misura in cui ci avete consentito di farlo.
- Altri fornitori di servizi, ad esempio quelli che forniscono servizi di backup o di tecnologia.
- Altre Parti nella misura in cui ci avete dato il consenso o laddove diversamente richiesto o consentito dalla legge.

4. Fondamento giuridico per l'utilizzo dei dati personali

Raccogliamo, utilizziamo e comunichiamo i vostri dati personali, a titolo esemplificativo, per i seguenti motivi:

- per l'esecuzione del contratto, la gestione dei servizi e l'erogazione delle garanzie.
- per ottemperare a un obbligo legale, ad esempio nei confronti della Pubblica Amministrazione o dell'Autorità di Vigilanza
- per le comunicazioni di marketing

Laddove saranno raccolti dati personali di categorie particolari, come le informazioni sulla vostra salute, cercheremo separatamente il vostro consenso esplicito, generalmente nel momento in cui denunciate un sinistro o richiedete un servizio, a meno che l'utilizzo di tali dati sia necessario per la salvaguardia dei vostri interessi vitali o di un altro individuo oppure per l'istituzione, l'esercizio o la difesa di rivendicazioni legali.

5. Trasferimento di dati personali verso Paesi extra UE

Oltre a quanto previsto nel precedente paragrafo 3.2 nei casi in cui si renda necessario il trasferimento di dati al di fuori dell'Unione Europea, sarà comunque garantito ai medesimi un livello di protezione pari a quello richiesto dalla legge sulla protezione dei dati italiana ed europea.

Eventuali vostri dati personali di categorie particolari non sono trasferiti al di fuori dell'Unione Europea senza che abbiate ricevuto espressa informativa prima del



trasferimento stesso.

6. Periodo di conservazione dei dati

I dati personali saranno conservati per tutto il tempo necessario in relazione agli scopi ed alle finalità del trattamento. Alcuni dati personali potranno essere conservati anche per un periodo successivo alla fine del rapporto contrattuale, in particolare al fine di risolvere eventuali controversie e per procedure giudiziali in corso o future, mantenere registrazioni dei nostri servizi, e in ogni caso rispettare obblighi imposti dalla legge o esercitare il diritto di difesa in ogni sede competente.

È preciso obbligo di IPA mantenere i dati personali sicuri, confidenziali, accurati ed efficienti per il periodo di durata di utilizzo autorizzato.

Alla fine del periodo di conservazione, i dati personali saranno resi anonimi o distrutti.

7. Sicurezza delle informazioni

Esaminiamo regolarmente le misure di sicurezza tecniche e organizzative che abbiamo in vigore sui nostri sistemi di informazione e comunicazione al fine di prevenire la perdita, l'uso improprio o l'alterazione non autorizzata dei vostri dati personali.

IPA ha implementato una procedura adeguata per identificare e comunicare qualsiasi violazione dei dati entro 72 ore e si impegna a risolverlo entro un ragionevole lasso di tempo.

8. I vostri diritti

In conformità con le leggi sulla protezione dei dati, avete il diritto di richiedere:

- a. l'accesso;
- b. la rettifica;
- c. la cancellazione;
- d. la limitazione del trattamento;

Avete altresì i seguenti diritti:

- e. diritto di opporsi al trattamento dei dati personali;
- f. diritto alla portabilità dei dati che vi riguardano. Per “diritto alla portabilità” si intende il diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, i dati personali forniti ad IPA, nonché il diritto di trasmettere tali dati ad altro soggetto;
- g. diritto di revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca.
- h. diritto di proporre reclamo al Garante per la Protezione dei dati Personali per lamentare una violazione della disciplina in materia di protezione dei dati personali. Il reclamo potrà pervenire al Garante utilizzando la modalità che si ritiene più opportuna, consegnandolo a mano presso gli uffici del Garante (all'indirizzo di seguito indicato) o mediante l'inoltro di:
 1. raccomandata A/R indirizzata a: Garante per la protezione dei dati personali



- Piazza Venezia, 11 - 00187 Roma;
- 2. all'indirizzo e-mail: protocollo@gpdp.it, oppure posta certificata: protocollo@pec.gpdp.it;
- 3. fax al numero: 06/696773785.

9. Contatti

In ogni momento potrete esercitare i diritti descritti in precedenza scrivendo ad IPA o al Responsabile della Protezione dei Dati (DPO):

- per posta: Via Carlo Pesenti 121 – 00156 Roma o
- per e-mail: privacy@axa-assistance.com

10. Altre disposizioni

La policy sui cookie fornisce informazioni circa i termini di utilizzo dei cookie sul nostro sito. Sarà richiesto di prestare il consenso all'utilizzo dei cookie stessi secondo quanto previsto nella relativa policy che viene mostrata durante il primo accesso al sito.