



**Trattamento dei dati personali:** informativa ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 (Regolamento in materia di protezione dei dati personali)

Questo documento contiene le informazioni necessarie per comprendere come Credemassicurazioni S.p.A. (di seguito "noi" oppure "il Titolare" o "la Compagnia"), tratterà i tuoi dati personali.

Il documento è stato suddiviso in paragrafi così da individuare prontamente l'argomento di interesse; ad ogni modo ti raccomandiamo di leggerlo integralmente per comprendere quali sono i dati che trattiamo su di te, le finalità per cui li trattiamo e li condividiamo con soggetti terzi, per quanto tempo li conserviamo, quali sono i tuoi diritti e come potrai esercitarli.



## 1. CHI SONO IL TITOLARE DEL TRATTAMENTO E IL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI (DPO)?

Dal punto di vista normativo, il soggetto che raccoglie e decide come e per quali scopi trattare i tuoi dati personali è detto Titolare del trattamento. Nel nostro caso il Titolare è **Credemassicurazioni S.p.A.**, con sede in Via Luigi Sani n. 3 – 42121 Reggio Emilia (RE). Il Titolare ha poi nominato al suo interno un altro soggetto, chiamato Responsabile della protezione dei dati ("**Data Protection Officer**" o "**DPO**"), che potrai contattare per esercitare uno o più dei diritti che la normativa ti garantisce, ma anche per ricevere qualsiasi informazione ulteriore in merito ai trattamenti di dati personali da noi effettuati.

A tal fine puoi, alternativamente, scegliere una delle seguenti modalità:

- Scrivere a Credemassicurazioni S.p.A. – Via Luigi Sani n. 3 – 42121 Reggio Emilia - Att.ne Data Protection Officer inviare una e-mail all'indirizzo [privacy@credemassicurazioni.it](mailto:privacy@credemassicurazioni.it)
- Inviare un messaggio di posta elettronica certificata all'indirizzo PEC [info@pec.credemassicurazioni.it](mailto:info@pec.credemassicurazioni.it)
- Telefonare al numero verde 0522-586050

Provvederemo a prendere in carico la tua richiesta e ti forniremo un riscontro il prima possibile o, comunque, al più tardi entro un mese dal ricevimento della stessa. Se però avessimo dubbi circa l'identità della persona che ha presentato la richiesta, potremo richiedere ulteriori informazioni per verificare che chi scrive sia effettivamente il soggetto per cui è stata effettuata la richiesta.



## 2. QUALI DATI PERSONALI TRATTIAMO?

### 2.1 Dati personali comuni

Potremmo trattare diverse tipologie di tuoi dati personali come, ad esempio:

- **Dati identificativi, di contatto e relativi alla tua situazione familiare** (ad esempio nome, cognome, codice fiscale, partita iva, documento d'identità, nazionalità, luogo e data di nascita, indirizzo email, residenza, sesso, numero di figli)
- **Informazioni sul tuo reddito e patrimonio, titolo di studio ed occupazione** (ad esempio, impiego, retribuzione, reddito dichiarato)
- **Informazioni relative ai rapporti che intrattieni con noi** (ad esempio: contratti di assicurazione; ecc.)
- In caso di un tuo espresso consenso, potremmo trattare altresì **dati relativi alle tue abitudini e preferenze** (cfr. il par. 4.3.2), come quelli relativi all'utilizzo dei nostri prodotti e servizi o alle tue interazioni con noi mediante, siti web, in filiale o tramite email, interviste, conversazioni telefoniche

L'elenco sopra riportato è esemplificativo: i dati che effettivamente trattiamo o tratteremo su di te dipendono dal rapporto che hai o che chiedi di instaurare, nonché dai consensi da te rilasciati. Se vuoi sapere quali dati effettivamente trattiamo su di te, puoi sempre scrivere al DPO, così come indicato al paragrafo precedente (cfr. par. 1).



## 3. PERCHÉ E SU QUALE BASE TRATTIAMO I TUOI DATI PERSONALI?

### 4.1 TRATTAMENTI SPECIFICI CHE NON RICHIEDONO IL TUO CONSENSO

#### 4.1.1 Gestione della tua richiesta

Trattiamo i tuoi dati personali per fornirti le informazioni da te richieste. In particolare, potremmo trattare i tuoi dati per:

- eseguire operazioni da te richieste, fornirti informazioni e assistenza sia prima che dopo la sottoscrizione di un contratto
- valutare se possiamo offrirti un prodotto o un servizio da te richiesto e a quali condizioni

#### **Natura del conferimento dei dati e conseguenze del rifiuto**

In questi casi non è richiesto un tuo consenso in quanto tali trattamenti discendono da operazioni da te richieste. Ove però ti rifiutassi di fornirci i dati richiesti, non saremo in grado di instaurare il rapporto o dare esecuzione allo stesso.

#### 4.1.2 Adempimento di obblighi di legge, regolamenti e ordini delle Autorità

Trattiamo i tuoi dati personali anche per adempiere ai vari obblighi legali e regolamentari a cui siamo soggetti. Ad esempio, tra gli altri, siamo tenuti ad adempiere agli obblighi previsti dalle normative in materia di antifrode, di contrasto al terrorismo, fiscale, all'applicazione delle norme sul monitoraggio e sulla classificazione uniforme dei rischi operativi e creditizi anche a livello di gruppo bancario, disposizioni impartite da Autorità o dalla Magistratura etc.

#### **Natura del conferimento dei dati e conseguenze del rifiuto**



In questi casi non è richiesto un tuo consenso in quanto tali trattamenti discendono da obblighi normativi cui non possiamo esentarti. Ove però ti rifiutassi di fornirci i dati richiesti, non saremo in grado di instaurare il rapporto o dare esecuzione allo stesso ed inoltre potremmo essere obbligati ad effettuare segnalazioni alle Autorità competenti.

#### 4.1.3 Perseguimento di un legittimo interesse del Titolare

Trattiamo i tuoi dati personali per un nostro legittimo interesse, a seguito di un'attenta valutazione dei potenziali rischi e bilanciamento delle esigenze e dei diritti della clientela, come ad esempio per:

- monitorare l'utilizzo dei prodotti e servizi messi a disposizione della clientela con l'obiettivo di definire il piano commerciale e di marketing della Compagnia ed analizzare le performance commerciali della rete di vendita
- effettuare analisi per la valutazione e gestione del rischio di credito, sulla base di informazioni adeguate, da te fornite direttamente o originate dai tuoi comportamenti nei pagamenti, dall'andamento dei tuoi rapporti e, ove necessario, ottenute consultando una banca dati pertinente, attraverso modalità di organizzazione, raffronto ed elaborazione che ci aiutano a definire il tuo punteggio di rischio di credito
- recuperare eventuali crediti che dovessero crearsi tra di noi e, più in generale, gestire contenziosi che dovessero insorgere
- effettuare attività di controllo finalizzate a **prevenire o individuare azioni fraudolente e/o illecite**:
  - a tutela del patrimonio aziendale, della clientela e a presidio del danno reputazionale della Compagnia, mediante controlli che, potranno riguardare anche le operazioni a valere sui rapporti che intrattieni con noi
  - per garantire la **sicurezza informatica**, la corretta gestione dei nostri sistemi informatici e assicurare la continuità operativa (c.d. *business continuity*)
- svolgere attività funzionali e strettamente connesse ad operazioni di **cessioni del credito e/o operazioni societarie** (quali fusioni e/o acquisizioni)
- effettuare statistiche aggregate, test e modelli, anche attraverso modalità di organizzazione, raffronto ed elaborazione, al fine di migliorare la gestione dei rischi della Compagnia e del Gruppo Credem o di ottimizzare i prodotti, i servizi offerti e i processi interni
- promuovere la vendita dei nostri prodotti o servizi analoghi a quelli che hai già acquistato, utilizzando l'indirizzo email da te indicato per ricevere le nostre comunicazioni. In ogni caso, potrai sempre opporci e non ricevere più tali comunicazioni, usando una delle modalità previste al par. 1

#### 4.1.4 Condivisione dei dati personali all'interno del Gruppo Credem e/o del Gruppo Reale Mutua di Assicurazioni per il perseguimento di legittimi interessi

In alcuni dei casi sopra descritti potremmo comunicare i tuoi dati ad altre società del Gruppo Credem e/o del Gruppo Reale Mutua di Assicurazioni, in funzione di un loro legittimo interesse, in un'ottica di presidio e valutazione dei rischi a livello di Gruppo. In particolare, tale comunicazione potrebbe avvenire per:

- prevenire o controllare il rischio frodi (ad esempio, per i dipendenti o gli agenti delle Società del Gruppo Credem, alcuni dati relativi ai rapporti assicurativi potranno essere condivisi con la società del Gruppo presso cui il dipendente o agente opera, ove risultino necessari per detti controlli)
- per migliorare l'accuratezza dei tuoi dati trattati dalle società del Gruppo Credem e garantire che siano esatti ed aggiornati

#### Natura del conferimento dei dati e conseguenze del rifiuto

In questi casi non è richiesto un tuo consenso in quanto tali trattamenti discendono da nostri interessi legittimi o delle Società del Gruppo Credem coinvolte. Se lo ritieni, potrai sempre chiedere di opporci a tali trattamenti scrivendo al DPO, così come indicato al par. 1. La tua richiesta sarà verificata e, laddove non sussistano motivi che possano essere considerati prevalenti (ad esempio, se i dati in oggetto sono necessari per l'esercizio di un diritto di difesa della Compagnia), accolta.

## 4.2 TRATTAMENTI SPECIFICI CHE RICHIEDONO IL TUO CONSENSO

### 4.2.1 Marketing

Con il tuo consenso potremo inviarti comunicazioni pubblicitarie di nostri prodotti/servizi o di quelli di Società del Gruppo Credem e/o di terzi, o chiederti di partecipare a ricerche di mercato (ad esempio sulla qualità dei servizi tramite interviste personali o telefoniche, questionari, etc.). Potremo contattarti mediante modalità c.d. "automatizzate" (ad esempio, posta elettronica, SMS, messaggistica istantanea, social network, APP, sistemi automatizzati di chiamata senza l'intervento di un operatore, etc.) e/o tradizionali (ad esempio, telefonate con operatore e posta cartacea). In questo secondo caso, ti contatteremo a seguito di verifica della mancata iscrizione dei tuoi recapiti nel Registro Pubblico delle Opposizioni, a cui potrai iscriverti nel caso non volessi più ricevere contatti di natura commerciale via telefono (fisso e mobile) e posta cartacea. Anche in assenza di un tuo consenso, potremmo trattare l'indirizzo di posta elettronica (ordinaria e/o certificata) che ci hai fornito quando hai sottoscritto un contratto con noi per proporti prodotti o servizi analoghi a quelli oggetto di tale rapporto tramite le modalità di comunicazione di cui sopra. Tu potrai sempre opporci a tali comunicazioni scrivendo al DPO, così come indicato al par. 1.

#### Natura del conferimento dei dati e conseguenze del rifiuto

In questi casi, è richiesto un tuo consenso. Ove non lo rilasciassi, non riceverai aggiornamenti ed informazioni su nostri prodotti/servizi di tuo possibile interesse, ma questo non inciderà sui rapporti contrattuali in essere o futuri. Se invece lo rilasciassi ma poi cambiassi idea, potrai revocare il tuo consenso scrivendo al DPO, così come indicato al par. 1.



#### 4.2.2 Comunicazione o cessione dei dati per finalità di marketing a terzi (non applicabile alle persone giuridiche)

Con il tuo consenso, potremo comunicare o cedere alcuni tuoi dati personali (ad esempio, i tuoi dati identificativi, di contatto, relativi ai prodotti e servizi da te utilizzati, etc.) alle società del Gruppo Credem e/o del Gruppo Reale Mutua di Assicurazioni e/o ai terzi indicati nella sezione privacy del nostro sito pubblico, che li tratteranno in qualità di autonomi titolari del trattamento, per inviarti comunicazioni pubblicitarie relative a loro prodotti/servizi, o chiederti di partecipare a loro ricerche di mercato (ad esempio sulla qualità dei servizi tramite interviste personali o telefoniche, questionari, etc.), attraverso modalità c.d. "automatizzate" (ad esempio, posta elettronica, SMS, messaggistica istantanea, sistemi automatizzati di chiamata senza l'intervento di un operatore, etc.) e/o modalità tradizionali (ad esempio, telefonate con operatore e posta cartacea).

#### Natura del conferimento dei dati e conseguenze del rifiuto

In questi casi, è richiesto un tuo consenso. Ove non lo rilasciassi, non riceverai comunicazioni pubblicitarie da parti di tali soggetti, ma questo non inciderà sui rapporti contrattuali in essere o futuri con noi. Se invece lo rilasciassi ma poi cambiassi idea, potrai revocare il tuo consenso per queste finalità di marketing da parte di terzi, scrivendo al DPO, così come indicato al par. 1

#### 4. CON QUALI MODALITÀ TRATTIAMO I TUOI DATI PERSONALI?

Trattiamo i tuoi dati mediante vari strumenti, cartacei e informatici, nel limite delle finalità sopra indicate e con modalità che ne garantiscano la sicurezza e la riservatezza rispetto a terzi.



#### 5. A QUALI SOGGETTI POTRANNO ESSERE COMUNICATI I TUOI DATI PERSONALI?

I tuoi dati personali saranno conosciuti dai nostri dipendenti, dal personale assimilato, dai collaboratori, dagli intermediari assicurativi e relativi addetti e collaboratori della Compagnia - nominati come "persone autorizzate" e/o "responsabili" del trattamento - laddove questo sia necessario per lo svolgimento delle attività lavorative a questi demandate.

Inoltre, potremmo comunicare i tuoi dati anche a soggetti terzi (sia nell'Unione Europea che all'esterno di essa, se possibile) che rientrano, a titolo esemplificativo, in una delle seguenti categorie:

- a) Società appartenenti al Gruppo Credem e/o del Gruppo Reale Mutua di Assicurazioni ovvero società controllate o collegate ai sensi dell'articolo 2359 del Codice Civile
- b) Soggetti che supportano le attività assicurative
- c) Soggetti che svolgono servizi di gestione dei sinistri
- d) Soggetti che svolgono servizi di gestione delle perizie
- e) Soggetti che supportano la valutazione delle tue richieste
- f) Soggetti che svolgono attività di emissione, offerta, collocamento, intermediazione, negoziazione, distribuzione, custodia di prodotti e/o servizi assicurativi
- g) Soggetti che curano l'imbustamento, la spedizione e l'archiviazione della documentazione relativa ai rapporti con la clientela
- h) Ulteriori soggetti di cui Credemassicurazioni a vario titolo si avvale per la gestione delle richieste ricevute
- i) Soggetti che forniscono servizi per la gestione del sistema informatico della Compagnia
- j) Soggetti che forniscono prestazioni professionali di consulenza e assistenza fiscale, legale e giudiziale
- k) Soggetti che curano la revisione contabile e la certificazione del bilancio
- l) Autorità e organi di vigilanza e controllo e in generale soggetti, pubblici o privati, con funzioni di tipo pubblicistico
- m) Società di marketing e aziende di ricerche di mercato, nel caso in cui tu abbia prestato il consenso alle attività di marketing
- n) Ulteriori soggetti di cui la Compagnia a vario titolo si avvale per la fornitura del prodotto assicurativo o del servizio richiesto
- o) A soggetti terzi che operano in qualità di prestatori di servizi di disposizione di ordini di pagamento o servizi di informazioni sui conti

Inoltre, alla luce della particolarità dell'attività assicurativa e nel rispetto della normativa di settore, la Compagnia potrà dover comunicare i tuoi dati personali a soggetti appartenenti al settore assicurativo o correlati con funzione meramente organizzativa o aventi natura pubblica che operano - in Italia o all'estero - come autonomi titolari, soggetti tutti così costituenti la cosiddetta "catena assicurativa".

Secondo il particolare rapporto assicurativo, i dati possono essere comunicati a taluni dei seguenti soggetti:

- a) Contraenti, assicurati, beneficiari, vincolatari
- b) Assicuratori, coassicuratori (eventualmente indicati nel contratto) e riassicuratori (Swiss RE\Munich RE\Arag SE); agenti, subagenti, mediatori di assicurazione e di riassicurazione, produttori, ed altri canali di acquisizione di contratti di assicurazione, banche, legali, periti, medici, autofficine (indicate nell'invito o scelte dall'interessato), centri di demolizione di autoveicoli, società di consulenza
- c) Società di servizi di quietanzamento, società di servizi a cui siano affidati la gestione e la liquidazione dei sinistri (indicate nell'invito), società di servizi a cui sia affidata la gestione delle perizie, centrale operativa di assistenza (indicata nel contratto), società di consulenza per Tutela Legale (indicata nel contratto), cliniche convenzionate (scelta dall'interessato), società di servizi informatici, telematici, finanziari, amministrativi o di archiviazione, società di servizi postali (per trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni alla clientela), indicate sul plico postale, società di formazione
- d) Società di revisione contabile e certificazione di bilancio (indicata negli atti di bilancio); società di informazione commerciale





- per rischi finanziari; società di servizi per il controllo delle frodi; società di recupero crediti
- e) Società del Gruppo Credem e del Gruppo Reale Mutua di Assicurazioni (controllanti, controllate o collegate, anche indirettamente, ai sensi delle vigenti disposizioni di legge) ed eventuali società partecipate
  - f) Società che gestiscono i sinistri e le perizie per conto della Compagnia
  - g) Intermediari assicurativi che hanno rapporti con la nostra Compagnia
  - h) Altri soggetti, quali: ANIA - Associazione nazionale fra le imprese assicuratrici, per la raccolta, l'elaborazione di elementi, notizie e dati strumentali all'esercizio e alla tutela dell'industria assicurativa; organismi consortili propri del settore assicurativo – che operano in reciproco scambio con tutte le imprese di assicurazione consorziate, alle quali i dati possono essere comunicati – quali (ripartiti secondo i rami assicurativi interessati): assicurazioni r.c. auto e natanti: Consorzio per la Convenzione Indennizzo Diretto – CID, per la gestione della convenzione per l'indennizzo diretto, che impegna le imprese assicuratrici aderenti a risarcire, nell'interesse e in nome di ogni altra impresa partecipante, i propri assicurati r.c. auto per sinistri imputabili a soggetti assicurati presso ogni altra impresa aderente, ottenendone successivamente il rimborso da quest'ultima; Ufficio Centrale Italiano - UCI Scarl., il quale gestisce e liquida i sinistri provocati in Italia da veicoli immatricolati in Stati esteri, garantisce le "carte verdi" emesse dalle imprese assicuratrici socie, garantisce il rimborso dei sinistri causati all'estero da veicoli immatricolati in Italia non assicurati o assicurati presso imprese assicuratrici poste in liquidazione coatta amministrativa - nonché altri soggetti quali: CONSAP – Concessionaria Servizi Assicurativi Pubblici; Forze dell'ordine (C.C.; G.d.F.; VV.FF; VV.UU.; Ufficiali Giudiziari); INPS – Istituto Nazionale per la Previdenza Sociale; IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni - già ISVAP – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni Private e di Interesse Collettivo; Magistratura; altri soggetti o anche dati nei confronti dei quali la comunicazione dei dati è obbligatoria; Organismi consortili propri del settore assicurativo
  - i) Archivio istituito presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze (di seguito MEF), ai sensi degli artt. 30-ter, commi 7 e 7-bis, e 30-quinquies, del D.lgs. 13 agosto 2010 n. 141, esclusivamente per le finalità di **prevenzione del furto di identità**. Gli esiti della procedura di riscontro sull'autenticità dei dati non saranno diffusi, ma potranno essere comunicati alle Autorità e agli Organi di Vigilanza e di Controllo

A seconda dei casi, tali soggetti possono agire in autonomia (c.d. "Titolari del trattamento") o per conto nostro, nei limiti delle istruzioni da noi loro fornite (c.d. "Responsabili esterni del trattamento"). Per conoscere la lista completa dei soggetti a cui comunichiamo i tuoi dati e il ruolo da questi svolto, se Titolari o Responsabili, ti invitiamo a visitare il nostro sito pubblico, nella sezione "Privacy".



## 6. PER QUANTO TEMPO CONSERVIAMO I TUOI DATI PERSONALI?

A meno che la normativa applicabile imponga specifiche tempistiche, conserviamo i tuoi dati personali:

- per 6 mesi dal momento in cui ci hai fornito i dati, nel caso a tale conferimento non sia seguita l'apertura di un rapporto assicurativo. In questo caso, la conservazione potrebbe essere prolungata se vi siano obblighi normativi che lo impongano o nel caso sia necessario esercitare il nostro diritto di difesa (ad esempio nel caso di tue/tuoi contestazioni o reclami)
- per l'intera durata dei tuoi rapporti con noi e fino a 7 giorni dalla chiusura del tuo ultimo rapporto, nel caso di trattamenti per finalità di marketing. Se poi decidessi di revocare il tuo consenso prima, non tratteremo più i tuoi dati per tali finalità una volta decorsi 30 giorni dalla registrazione della tua richiesta di revoca (questi rappresentano tempi tecnici necessari per l'adeguamento nei sistemi informatici della Compagnia)
- per l'intera durata dei tuoi rapporti con noi e fino a 7 giorni dalla chiusura del tuo ultimo rapporto, nel caso di trattamenti per finalità di profilazione connessa all'attività di marketing (e sempre che tu ci abbia fornito e non revocato il relativo consenso). In ogni caso i dati trattati avranno una storicità di massimo 24 mesi. Se poi decidessi di revocare il tuo consenso prima, non tratteremo più i tuoi dati per tali finalità una volta decorsi 30 giorni dalla registrazione della tua richiesta di revoca



## 7. QUALI SONO I TUOI DIRITTI E COME PUOI ESERCITARLI?

La normativa applicabile (cfr. artt. da 12 a 15 del Regolamento UE 679/2016 o GDPR) ti riconosce diversi diritti, te li elenchiamo qui di seguito:

- **Diritto di accesso:** per avere informazioni relative al trattamento dei tuoi dati personali da parte nostra e ottenerne una copia
- **Diritto di rettifica:** se ritieni che i tuoi dati personali non siano corretti, aggiornati o completi, puoi richiederci di correggerli o integrarli
- **Diritto alla cancellazione:** se non ci sono norme che ci impongano la conservazione, puoi richiederci la cancellazione dei tuoi dati personali. Ti comunicheremo se è possibile nei tempi previsti;
- **Diritto alla limitazione:** se sussiste un motivo specifico tra quelli previsti dalla normativa (ad esempio, è decorso il periodo di conservazione e potremmo cancellare i tuoi dati, ma ci chiedi di conservarli ancora perché ti servono per esercitare un tuo diritto di difesa in sede giudiziaria), puoi richiederci di limitare il trattamento dei tuoi dati a specifiche finalità (ad esempio, la conservazione)
- **Diritto di opposizione:** puoi richiederci di non trattare più i tuoi dati per quelle finalità che si basano su un nostro legittimo interesse. In questo caso, valutata la tua richiesta, ti comunicheremo se possiamo accoglierla o se sussistono motivi prevalenti che ci permettano di continuare ad effettuare tali trattamenti



- **Diritto alla portabilità dei dati:** hai il diritto di ricevere o di ottenere che i tuoi dati personali siano da noi trasmessi ad un altro soggetto da te indicato (se tecnicamente possibile). Ricorda che da tali dati sono però esclusi quelli risultanti da nostre elaborazioni e valutazioni
- **Diritto di revoca:** puoi revocare il/i consensi che ci hai fornito
- **Reclamo:** se non sei soddisfatto, puoi scrivere all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali ([www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)) o ricorrere agli altri mezzi di tutela previsti dalla normativa applicabile.

Per esercitare i tuoi diritti di cui sopra puoi scrivere al DPO tramite i riferimenti indicati al paragrafo 1, mentre nel caso di reclamo presso l'Autorità puoi utilizzare i riferimenti pubblicati sul sito [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it). Ricorda che l'esercizio dei tuoi diritti è gratuito. Se però la tua richiesta fosse infondata o eccessiva (anche per la loro ripetitività), potremmo addebitarti un costo a titolo di contributo spese per i costi amministrativi sostenuti per gestire la tua richiesta.

**Credemassicurazioni S.p.A.**