

Informativa sulla protezione dei dati dell'ERV

Allegato per l'attività assicurativa

Edizione agosto 2023

1 Premessa

Con la presente informativa sulla protezione dei dati, l'ERV vi informa, in quanto soggetti interessati, instanti, stipulanti, assicurati, coassicurati, aventi diritto economico e/o altre persone interessate (p.es. destinatari della corrispondenza, familiari, pagatori dei premi, detentori di un autoveicolo, persone lese, beneficiari, contraenti, persone di riferimento o rappresentanti di un altro assicuratore, di un/a cliente, di un/a partner o di un/a fornitore/trice), del trattamento dei vostri dati personali.

Tutti i dati riferiti alla persona che l'ERV riceve da voi vengono «trattati», nello specifico, raccolti risp. curati, conservati, memorizzati, utilizzati, trasmessi risp. comunicati, adattati, archiviati o eliminati risp. distrutti, in base alla legislazione in materia di protezione dei dati attualmente in vigore.

Con il termine «dati riferiti alla persona» s'intendono i dati riguardanti una persona determinata o determinabile, ovvero identificabile sulla base dei dati stessi o tramite relative informazioni supplementari. Di seguito, i termini «dati riferiti alla persona», «dati personali» e «dati» verranno utilizzati con significato equivalente. I «dati personali degni di particolare protezione» sono una categoria di dati personali per i quali la legislazione in materia di protezione dei dati prevede requisiti più rigidi. Vengono considerati dati personali degni di particolare protezione, per esempio, i dati sullo stato di salute, i dati che rivelano l'origine razziale o etnica, le convinzioni religiose o filosofiche, i dati biometrici a scopi identificativi e le informazioni relative a un'eventuale appartenenza sindacale.

A titolo integrativo, sono determinanti le eventuali rispettive peculiarità dei singoli rami assicurativi. Trovano quindi sempre applicazione i principi in materia di protezione dei dati esposti di volta in volta in relazione a ogni singola fase procedurale (p.es. proposta, stipula del contratto, elaborazione di un caso di prestazione).

2 L'ERV in qualità di titolare del trattamento dei dati

Titolari del trattamento dei dati personali nell'ambito delle proprie attività sono rispettivamente le seguenti imprese:

- Europea Assicurazione Viaggi, succursale dell'Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA

(assieme «Helvetia»)

Di seguito, così come nell'«Elenco dei destinatari e degli Stati» dell'ERV, all'indirizzo www.erv.ch/datschutz, nelle Condizioni generali di assicurazione e di contratto, nonché nei documenti relativi alla stipulazione si trovano informazioni sui terzi a cui vengono trasmessi i dati e che, a loro volta, possono essere responsabili del loro trattamento. In caso di domande o per l'esercizio di diritti nei confronti di tali terzi occorre contattarli direttamente.

In caso di domande in materia di protezione dei dati e riguardo ai diritti delle persone interessate, queste ultime possono rivolgersi all'ERV citando la parola chiave «protezione dei dati». Potranno così mettersi in contatto con il/la consulente per la protezione dei dati dell'ERV.

Protezione dei dati
St. Alban Anlage 56, casella postale
4002 Basilea

N. tel.: +41 58 280 27 27
E-mail: info@erv.ch

3 Base giuridica per il trattamento dei dati personali

La presente informativa sulla protezione dei dati è stata formulata in conformità ai requisiti della Legge federale sulla protezione dei dati attualmente in vigore («LPD») e del Regolamento generale europeo sulla protezione dei dati («RGPD»). Se e in quale misura tali leggi siano applicabili dipende dal rispettivo caso individuale.

L'ERV tratta i vostri dati personali ai sensi della legislazione in materia di protezione dei dati applicabile.

Per «trattamento» o «elaborazione» si intende qualsiasi operazione relativa a dati personali, indipendentemente dalle procedure e dai mezzi impiegati. In particolare, la raccolta, la memorizzazione, la conservazione, l'utilizzo, la modifica (incl. pseudonimizzazione e anonimizzazione), la comunicazione, l'archiviazione, la cancellazione o la distruzione di dati.

In tale contesto, il trattamento non può violare illecitamente la personalità delle persone interessate resp. può basarsi sui seguenti presupposti in materia di protezione dei dati:

- esistenza di un contratto con l'ERV
- interessi legittimi dell'ERV
- obblighi legali
- consenso da parte vostra o di una persona da voi autorizzata

Gli interessi legittimi servono a conseguire gli obiettivi correlati alle finalità descritte nel seguente capitolo.

4 Scopi del trattamento

Il trattamento dei vostri dati personali è indispensabile per le finalità commerciali dell'ERV o per le prestazioni di servizi e l'adempimento degli obblighi contrattuali.

L'ERV tratta i dati in particolare per le seguenti finalità:

- instaurazione, gestione ed esecuzione di rapporti contrattuali
- a scopi di marketing e per servizi di consulenza, assistenza e cura dei rapporti con i clienti
- osservanza di leggi, direttive e raccomandazioni di autorità in Svizzera e all'estero e di norme interne («Compliance»)
- studi di mercato, miglioramento dei servizi, delle attività, dei prodotti, monitoraggio del comportamento, delle attività, delle preferenze e delle esigenze, inclusa analisi e valutazione dell'utilizzo dei siti web dell'ERV
- sviluppo aziendale e dei prodotti incluso il calcolo di statistiche vertenti specificatamente sull'assicurazione, p.es. per lo sviluppo di nuove tariffe
- gestione dei clienti e creazione di profili nonché cura delle relazioni anche al di là dell'esecuzione

dei contratti

- gestione del rischio nell'ambito di una gestione aziendale avveduta, ivi inclusi organizzazione e sviluppo aziendale
- prevenzione e protezione dagli abusi in campo assicurativo
- protezione di dati, segreti, valori patrimoniali, persone, sistemi ed edifici (per es. videosorveglianza)
- scambio di informazioni tra le società del gruppo
- collaborazione con partner commerciali
- a scopi di sicurezza e per il controllo di accesso
- creazione di portafogli
- ulteriori finalità

5 Profilazione e decisione individuale automatizzata

La profilazione è un tipo di trattamento automatizzato dei dati personali, volto ad analizzare aspetti personali come situazione economica, stato di salute, interessi, affidabilità, comportamento o cambio di domicilio.

Tramite la profilazione, l'ERV può analizzare determinati aspetti personali (come p.es. interessi, preferenze, età, durata del rapporto contrattuale, componenti demografiche, andamento del recupero crediti, dati relativi alla solvibilità, potere d'acquisto, valore cliente, componenti fedeltà, informazioni sul margine, premi, informazioni su sinistri e prestazioni, informazioni generali sul contratto, durata di validità del contratto, informazioni sullo stato civile) di persone interessate, così da poter offrire suggerimenti personalizzati di prodotti, proporre altre offerte e ottimizzare l'esperienza cliente, ma anche al fine di accertare rischi di abusi e per la sicurezza. Utilizzando procedure ad hoc per l'analisi dei dati sulla scorta di dati derivanti da sistemi di gestione della clientela, l'ERV ottiene ulteriori informazioni statistiche per la valutazione del rischio di abbandono e dei pronostici del rapporto contrattuale.

Qualora venisse presa una decisione individuale completamente automatizzata (p.es. dopo l'inserimento di dati personali al momento della compilazione di una proposta) che comporti una conseguenza giuridica negativa o che pregiudichi significativamente la persona interessata, l'ERV ne dà opportuna comunicazione. La persona interessata può, dunque, contattare l'ERV, affinché le decisioni in questione vengano controllate da un essere umano. Decisioni di questo tipo sono: la conclusione automatizzata soggetta a condizioni, la disdetta automatizzata di un contratto, o la definizione automatizzata di casi di esclusione. Sulla base delle informazioni relative a un caso d'assicurazione, l'ERV può ad esempio decidere in modo completamente automatizzato di rifiutare un obbligo di prestazione. Tuttavia, le eventuali decisioni completamente automatizzate si basano sempre sul regolamento precedentemente stabilito da l'ERV in merito alla ponderazione delle informazioni.

6 Categorie di dati personali

I dati personali trattati dall'ERV comprendono dati relativi alle persone interessate, da esse comunicati o di dominio pubblico. I dati sono suddivisi nelle seguenti categorie:

- dati per le comunicazioni
- dati contrattuali
- dati principali
- dati bancari, finanziari e patrimoniali
- dati relativi a un sinistro
- dati sullo stato di salute
- dati di registrazione
- dati tecnici

- dati relativi al comportamento e alle preferenze
- dati relativi a sicurezza, garanzia e compliance
- altri dati (p.es. procure, certificazioni ufficiali, ecc.)

ivi inclusi dati derivanti dalle categorie sopracitate.

7 Scambio di dati personali con terzi

Se necessario, l'ERV o i suoi incaricati può/possono procurarsi dati personali utili tramite terzi (p.es. riassicuratori, intermediari/e assicurativi/e, datori di lavoro, agenzie di informazioni, fornitori di dati, rivenditori/trici di liste di indirizzi, altri assicuratori, banche, medici e fornitori di servizi medici, uffici, autorità, periti, avvocati esterni, detective), ai fini di una gestione ottimale dei processi aziendali, della stipula risp. dell'esecuzione di contratti, o dell'erogazione di prestazioni. A tale scopo possono essere raccolte le seguenti categorie di dati:

- dati per le comunicazioni
- dati contrattuali
- dati principali
- dati bancari, finanziari e patrimoniali
- dati relativi al comportamento e alle preferenze
- dati relativi a un sinistro
- dati sullo stato di salute
- dati relativi a sicurezza, garanzia e compliance
- altri dati (p.es. procure, certificazioni ufficiali)

In virtù della trasmissione della proposta di assicurazione o della denuncia di un caso di sinistro o di prestazione, i terzi sono espressamente dispensati dal loro obbligo di mantenere il segreto professionale nei confronti dell'ERV e di terzi da essa incaricati.

L'inoltro di dati personali a terzi può essere necessario ai fini della gestione della stipula del contratto o dell'erogazione di prestazioni, oltre che per la raccolta di informazioni utili. Per cui, anche dopo la comunicazione dei dati, questi ultimi sono tuttavia soggetti alle disposizioni della legislazione in materia di protezione dei dati applicabile. Inoltre, l'ERV obbliga tali terzi a gestire i dati in modo idoneo a seconda della loro sensibilità e altre circostanze.

I dati possono essere trasmessi a destinatari in Svizzera e all'estero qualora le circostanze del trattamento lo impongano. È possibile trovare informazioni dettagliate nell'«Elenco dei destinatari e degli Stati» dell'ERV, all'indirizzo www.erv.ch/datenschutz.

L'ERV o i soggetti terzi vi informeranno adeguatamente in merito alla raccolta di dati personali.

8 Comunicazione di dati personali all'estero

L'inoltro dei vostri dati personali a destinatari/e all'estero è consentito solo nel caso in cui queste/i ultime/i siano tenute/i a osservare un'adeguata legge sulla protezione dei dati. Laddove sussista effettivamente una comunicazione transfrontaliera di dati personali a un Paese senza un livello equivalente di protezione degli stessi, l'ERV ne garantisce la tutela mediante clausole contrattuali tipo dell'UE o ricorrendo all'eccezione del consenso, all'esecuzione del contratto o alla legittimazione, nonché all'esercizio e all'applicazione di diritti legali.

L'allegato «Elenco dei destinatari e degli Stati» contiene altre informazioni sui destinatari/e dei dati

personali ed elenca i Paesi in cui l'ERV trasmette i dati.

9 Sistemi di informazione dell'economia assicurativa

Per combattere le frodi assicurative, l'ERV è collegata ai sistemi d'informazione centrali Car Claims Info e HIS (sistema di segnalazione e informazione delle compagnie di assicurazione svizzere), che sono gestiti da SVV SOLUTION AG.

Nella banca dati Car Claims Info vengono salvati dati di veicoli che sono stati oggetto di sinistri. Attraverso questo scambio di dati tra gli assicuratori coinvolti è possibile determinare se un sinistro registrato per un veicolo è stato, in precedenza, già oggetto di un indennizzo da parte di un altro assicuratore. La verifica dello storico dei sinistri avviene automaticamente. Contestualmente viene effettuata una rilevazione del potenziale di frode al fine di valutare i relativi scenari.

La segnalazione all'HIS avviene per mezzo di motivi di notifica predefiniti di natura giuridico-assicurativa, ad eccezione di casi derivanti dall'assicurazione di persone. Ciascuna persona viene informata per iscritto in merito alla propria notifica.

La raccolta di dati viene segnalata all'Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza (IFPDT) e i dati vengono inseriti sulla base di un regolamento ad esso noto.

Titolare di queste banche dati è la SVV Solution AG. Troverete maggiori informazioni sull'HIS e sul Car Claims Info rispettivamente sui siti www.svv.ch/his e www.svv.ch/cc-info.

L'ERV è inoltre collegata al sistema d'informazione CLSInfo. In questa banca dati vengono registrati i dati richiesti per legge dagli uffici della circolazione stradale riguardanti i veicoli e i loro detentori assicurati all'ERV.

10 Durata del periodo di conservazione dei dati

L'ERV tratta dei dati personali fino al momento in cui lo riterrà necessario per l'adempimento degli scopi summenzionati. In linea di principio i vostri dati saranno cancellati non appena la loro conservazione non sarà più necessaria per l'adempimento dei suddetti scopi. L'ERV memorizza inoltre i vostri dati, per esempio, sulla base degli obblighi di conservazione previsti dalla legge. A tal proposito, tali obblighi hanno di norma una durata minima di 10 anni.

I vostri dati sono inoltre conservati per il periodo durante il quale sussista la possibilità che vengano fatti valere dei diritti contro l'ERV. I termini di prescrizione previsti dalla legge sono compresi, a tal proposito, tra 5 e 20 anni.

11 Fornitura dei dati

La/lo stipulante o la persona avente diritto deve fornire i dati necessari alla valutazione del rischio, all'esecuzione del contratto e al trattamento del sinistro. Se non adempie a tale obbligo, gli/le si può rifiutare interamente o in parte la stipula del contratto o il versamento della prestazione prevista in caso di sinistro.

12 Sicurezza dei dati

Nell'ambito del trattamento dei dati personali, l'ERV adotta i necessari provvedimenti tecnici e di carattere organizzativo al fine di impedire accessi non autorizzati e altre forme di trattamento illecite. Tali provvedimenti sono conformi agli standard internazionali applicati in questo campo e vengono regolarmente controllati e, se necessario, adattati.

13 Diritti degli interessati

In presenza di determinate condizioni, la legislazione in materia di protezione dei dati di volta in volta

applicabile garantisce alle persone interessate determinati diritti:

Diritto di accesso

Il diritto di richiedere informazioni in merito all'eventualità che l'ERV tratti dati personali, su quali essi siano, nonché di ricevere una copia di tali dati personali.

Diritto di rettifica

Il diritto di correggere, integrare e rettificare i dati inesatti.

Diritto alla cancellazione

Il diritto di chiedere la cancellazione dei dati personali nella misura in cui l'ERV non sia più tenuta o autorizzata, ai sensi delle leggi e delle prescrizioni vigenti, a conservare tali dati personali.

Diritto di opposizione al trattamento dei dati e revoca del consenso

Il diritto di opporsi al trattamento dei vostri dati personali, in particolare nel caso in cui il trattamento si basi su interessi legittimi o avvenga per finalità di marketing diretto, nonché il diritto di revocare il proprio consenso, qualora il trattamento si basi su tale consenso.

Diritto alla portabilità

Il diritto di esigere da l'ERV la consegna di determinati dati personali in un formato elettronico di uso comune o il loro trasferimento a un altro titolare del trattamento.

Diritti in caso di decisioni individuali automatizzate

Il diritto della persona interessata, in caso di decisioni esclusivamente automatizzate, di esporre il proprio punto di vista e di esigere che la decisione venga esaminata da una persona fisica.

Diritto di proporre reclamo

Le persone interessate hanno la possibilità di proporre reclamo all'autorità competente per la protezione dei dati.

Qualora desideriate esercitare i diritti summenzionati, potete farlo contattando il rispettivo titolare del trattamento dei dati.

Il diritto applicabile vi garantisce il diritto di ricevere, su richiesta, altre informazioni necessarie per l'esercizio di tali diritti.

Tali diritti sono soggetti, conformemente alla legislazione applicabile in materia di protezione dei dati, a condizioni, eccezioni o limitazioni (p.es. per la protezione di terzi o di segreti aziendali).

In caso di violazione dei vostri diritti, avete la possibilità di proporre reclamo all'autorità competente per la protezione dei dati (in Svizzera all'Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza IFPDT, [www.edoeb.admin.ch/edoeb/it/home.html], nell'UE alla rispettiva autorità nazionale competente in materia).

14 Comunicazione con l'ERV

L'ERV invita le persone interessate a considerare che Internet è una rete mondiale, aperta e accessibile a chiunque. La comunicazione via e-mail di solito non è criptata e si svolge esclusivamente durante il normale orario d'ufficio. Può succedere che dei dati vengano persi, intercettati e/o

manipolati da terzi, ad esempio per millantare una presunta autenticità. L'ERV adotta misure di sicurezza adeguate a livello tecnico e organizzativo per impedire che ciò avvenga all'interno del proprio sistema. Tuttavia, in caso di trasmissione di dati per e-mail, la riservatezza dei dati non può essere garantita. Tale aspetto ha valenza soprattutto se si divulgano dati personali degni di particolare protezione (p. es. i dati sullo stato di salute). Le e-mail possono essere rallentate, cancellate, inoltrate in modo errato o abbreviate a causa di errori di trasmissione, difetti tecnici o altri malfunzionamenti. Gli apparecchi di accesso esterni (PC, smartphone, ecc., di utenti finali) e parti dell'infrastruttura coinvolta nella trasmissione di dati tra il/la mittente e l'ERV si trovano al di fuori dell'area di sicurezza e di controllo dell'ERV. Spetta all'utente finale di Internet informarsi sulle precauzioni da adottare per garantire la sicurezza, e adottare misure adeguate (p. es. protezione antivirus aggiornata ecc.). L'ERV non si assume alcuna responsabilità per eventuali conseguenze e danni che possono derivare dallo scambio elettronico di informazioni, e in particolare dall'uso improprio del sistema di posta elettronica di cui non è responsabile. L'ERV si riserva il diritto di essere tenuta manlevata e indenne nei confronti della persona interessata per qualunque danno intenzionale che dovesse derivare dalle transazioni commerciali con la persona in questione attraverso lo scambio elettronico di informazioni. L'ERV si riserva il diritto, caso per caso, di non rispondere per e-mail o di esigere in via supplementare un altro formato per l'assegnazione dell'incarico o le informazioni ricevute per e-mail (p.es. modulo con firma).

15 Riserva di modifica

L'ERV si riserva il diritto di adeguare in qualsiasi momento la presente Informativa sulla protezione dei dati senza preavviso. In ogni caso fa fede la versione pubblicata all'indirizzo www.erv.ch/daten-schutz.

L'informativa sulla protezione dei dati è stata redatta in varie lingue. In caso di differenze contenutistiche, fa fede la versione tedesca.