



# Informativa trattamento dei dati personali per attività di Customer Care



## Chi tratta i tuoi dati

Il **titolare del trattamento** è il soggetto che stabilisce quali dati trattare, come trattarli e per quali finalità.

- **Sara Assicurazioni S.p.A.**, con sede legale a Roma in Via Po n° 20, tratta i tuoi dati personali in qualità di titolare del trattamento (“Sara” o il “Titolare”).
- Per tutte le informazioni sul trattamento effettuato da Sara puoi contattare il Responsabile della protezione dei dati personali (“RPD”) a questi indirizzi:



RPD@sara.it



Responsabile Protezione Dati Personali  
Sara Assicurazioni S.p.A.  
Via Po, 20  
00198 - Roma



## Quali tipi di dati trattiamo

- dati anagrafici
- dati di contatto
- dati di polizza
- dati relativi al sinistro
- altri dati forniti nel corso della telefonata



Questi dati sono comunicati da **Te** durante la telefonata



## Perché trattiamo i tuoi dati e su quali basi



Offrirti il servizio di assistenza richiesto



esecuzione del contratto e di misure precontrattuali



Registrare la telefonata per la tutela e la sicurezza degli operatori



interesse legittimo del Titolare



Trascrivere la telefonata per ottimizzare il servizio



consenso



Realizzare sondaggi per migliorare la qualità del servizio



consenso

! Per saperne di più vai alla sezione “Approfondimenti”

Le **finalità del trattamento** indicano il motivo/ scopo per cui i dati personali sono trattati.

La **base giuridica** è il presupposto che giustifica, da un punto di vista legale, il trattamento dei dati personali. Le basi giuridiche sono previste dall’**art. 6** del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (**GDPR**).



## A chi comunichiamo i tuoi dati

- **Dipendenti Sara**
- Soggetti esterni che agiscono per conto di Sara come **responsabili del trattamento**
- Soggetti esterni che agiscono in maniera autonoma come **titolari del trattamento**

! Per saperne di più vai alla sezione “Approfondimenti”



## Dove trasferiamo i tuoi dati

Sara di regola **non trasferisce i tuoi dati personali** in Paesi fuori dallo Spazio Economico Europeo.

**In alcuni casi e solo per le finalità sopra indicate** i dati possono essere trasferiti a terzi (es. fornitori cloud, autorità straniere) stabiliti fuori dallo Spazio Economico Europeo.

! Per saperne di più vai alla sezione "Approfondimenti"



## Per quanto tempo conserviamo i tuoi dati



**Dati necessari per l'assistenza** → 24 mesi



**Trascrizione della telefonata** → 1 anno



**Dati raccolti con il sondaggio** → 6 mesi



**Registrazione della telefonata** → 72h (salvo azioni legali)

! Per saperne di più vai alla sezione "Approfondimenti"



## Quali diritti puoi esercitare per proteggere i tuoi dati

- **Accesso** → puoi chiedere conferma dell'esistenza di un trattamento dei tuoi dati personali e chiedere l'accesso alle relative informazioni
- **Rettifica** dei dati → in caso di dati incompleti e/o imprecisi
- **Cancellazione** dei dati (in presenza di determinate condizioni)
- **Limitazione** del trattamento → in presenza di determinate condizioni puoi chiedere che il trattamento dei tuoi dati sia limitato
- **Portabilità** → puoi chiedere che Sara trasferisca i tuoi dati personali ad altri soggetti da te indicati
- **Opposizione** → puoi opporsi al trattamento dei tuoi dati personali quando questo è basato sul legittimo interesse del Titolare
- **Reclamo** → se ritieni che ci siano violazioni nel trattamento dei tuoi dati personali puoi presentare reclamo al **Garante per la protezione dei dati personali**

! Per saperne di più vai alla sezione "Approfondimenti"

### Come esercitare i tuoi diritti



Puoi **contattare il Titolare o il RPD** ai recapiti sopra indicati



Per presentare un reclamo puoi **contattare il Garante** con le modalità previste sul sito dell'Autorità

# Approfondimenti



## Perché trattiamo i tuoi dati e su quali basi

- Sara tratta i tuoi dati personali per **evadere le richieste di assistenza da te formulate** in fase precontrattuale, in esecuzione del contratto o relative alla gestione di un sinistro. Per questi trattamenti non è richiesto il tuo consenso. Il conferimento dei tuoi dati personali è facoltativo ma in caso di rifiuto potremmo essere impossibilitati a fornirti il servizio richiesto.
- Sara registra la telefonata, nel proprio legittimo interesse, per la **tutela e la sicurezza degli operatori**. La registrazione verrà **ascoltata solo se necessario per la tutela legale dei propri diritti**. In caso contrario verrà cancellata dopo 72h.
- Solo **con il tuo consenso** Sara ti contatterà per invitarti a partecipare ad un **sondaggio sulla qualità del servizio** di assistenza al fine di migliorarne la qualità. Le risposte al sondaggio vengono collegate alle informazioni già in possesso di Sara al fine di ricavare indicazioni su base aggregata utili alla finalità rappresentata. **La partecipazione al sondaggio è facoltativa e il consenso può essere revocato in qualunque momento**. In caso di revoca del consenso i dati raccolti saranno cancellati.
- Solo **con il tuo consenso** Sara **trascrive la telefonata per ottimizzare l'erogazione dell'assistenza richiesta**. Il **consenso può essere revocato in qualunque momento** e in caso di revoca la trascrizione sarà cancellata.



## A chi comunichiamo i tuoi dati

I **responsabili del trattamento** agiscono sotto il controllo di Sara sulla base delle istruzioni ricevute. Svolgono attività necessarie per il raggiungimento delle finalità sopra indicate. Rientrano in questa categoria, ad esempio, agenti, liquidatori, fornitori di servizi amministrativi, informatici, contabili.

I **titolari del trattamento** agiscono in maniera autonoma secondo proprie finalità. Sara comunica i dati a questi soggetti solo sulla base di uno dei presupposti sopra indicati. Rientrano in questa categoria, ad esempio, autorità di controllo (es. IVASS), pubbliche amministrazioni, istituti di credito, società di revisione.



## Dove trasferiamo i tuoi dati

Eventuali trasferimenti extra-UE sono effettuati solo sulla base delle garanzie e delle misure previste dalle norme a tutela dei dati personali quali apposite **clausole tipo** di protezione dei dati e **norme vincolanti d'impresa**.



## Per quanto tempo conserviamo i tuoi dati

### Dati necessari per fornire il servizio di assistenza

I dati relativi all'assistenza richiesta saranno conservati per **24 mesi** dalla telefonata.

### Registrazione della telefonata

Le registrazioni saranno conservate, in un ambiente separato e accessibile esclusivamente a personale espressamente autorizzato, per un massimo di **72 ore** o, qualora ne ricorrano i presupposti, per il tempo necessario a consentire al Titolare la tutela dei propri diritti.

### Trascrizione della telefonata

Viene conservata per **1 anno** per consentire di elaborare ed analizzare il contenuto della conversazione telefonica al fine di ottimizzare il servizio di assistenza.

### Dati raccolti con il sondaggio

Sono conservati in forma pseudonimizzata per **6 mesi**.



## Quali diritti puoi esercitare per proteggere i tuoi dati

Con il **diritto di accesso** puoi chiedere informazioni su: finalità del trattamento, categorie di dati trattati, categorie di destinatari, periodo di conservazione dei dati, diritti che puoi esercitare, esistenza di un processo decisionale automatizzato.

Puoi richiedere la **cancellazione** dei dati quando: ti sei opposto al trattamento e non sussiste un legittimo interesse prevalente del Titolare; i dati sono stati trattati illecitamente; c'è un obbligo legale di cancellazione.

Puoi richiedere la **limitazione** del trattamento quando: contesti l'esattezza dei tuoi dati (per il periodo necessario a verificare l'esattezza dei dati); il trattamento è illecito e non vuoi la cancellazione dei dati; i dati sono necessari per permetterti di agire o difenderti in giudizio; ti sei opposto al trattamento (in attesa della verifica della prevalenza dei motivi legittimi del Titolare).