

## **Informativa al Cliente sull'uso dei Suoi dati e sui Suoi diritti in merito alla gestione telefonica delle garanzie di assistenza**

*Art. 13 Regolamento UE n. 679/2016 – Regolamento europeo per la protezione dei dati personali*

### **Gentile Cliente,**

I Suoi dati personali saranno utilizzati da Arca Assicurazioni S.p.A., Titolare del trattamento dei dati personali e da Pronto Assistance Servizi s.c.ar.l. (di seguito P.A.S.) in qualità di responsabile, per l'erogazione dei servizi di gestione delle garanzie di assistenza, nel rispetto dei principi di protezione della privacy stabiliti dal Regolamento UE n. 679/2016 – Regolamento europeo per la protezione dei dati personali (di seguito anche "il Regolamento") e dalle altre norme vigenti in materia. La presente informativa riguarda i dati personali e i dati appartenenti alle categorie particolari<sup>(1)</sup> di dati personali (in particolare relativi alla salute) che Lei ci fornirà in occasione della richiesta di assistenza telefonica al call center di P.A.S., rimanendo invece quale riferimento per ogni altro trattamento dei Suoi dati personali l'informativa al Cliente per finalità assicurative che Le è stata fornita quando ha instaurato il rapporto con la nostra Società, pubblicata sul sito [www.arcassicura.com](http://www.arcassicura.com)

Le comunicazioni telefoniche intervenute con gli operatori del call center di P.A.S. al fine di ottenere assistenza sono registrate al fine di migliorare la qualità del servizio offerto ai Clienti e prevenire eventuali contenziosi. Contattando il call center, Lei sarà avvertito, mediante breve messaggio vocale, prima di poter comunicare alcun dato personale, che la chiamata sarà registrata, e si procederà a richiedere il suo espresso consenso laddove la richiesta di assistenza implichi il trattamento di categorie particolari di dati personali.

I dati da Lei comunicati nel corso della telefonata sono necessari per adempiere la Sua richiesta e saranno trattati, ai fini dell'esecuzione della prestazione, in conformità ai requisiti di sicurezza richiesti dal Regolamento, su sistema informatico. Le registrazioni delle comunicazioni telefoniche saranno conservate per un anno e successivamente cancellate con procedura automatizzata. Tale termine potrà essere prorogato in caso di contenzioso per finalità di accertamento, esercizio e/o difesa dei diritti della Titolare, fintantoché permanga tale esigenza.

La normativa sulla privacy (artt. 15-22 del Regolamento) Le garantisce il diritto di accedere in ogni momento ai dati che La riguardano, di richiedere la loro rettifica e/o integrazione, se inesatti o incompleti, la loro cancellazione o la limitazione del loro trattamento, se ne ricorrono i presupposti, la portabilità dei dati che ci ha fornito, ove trattati in modo automatizzato per le prestazioni contrattuali richieste, nei limiti di quanto previsto dal Regolamento (art. 20), di opporsi al trattamento per motivi legati alla Sua situazione particolare, nonché, ove il trattamento dei Suoi dati sia basato sul consenso da Lei espresso, di revocarlo senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso rilasciato prima della revoca.

Il Titolare del trattamento dei Suoi dati è Arca Assicurazioni S.p.A. ([www.arcassicura.com](http://www.arcassicura.com)), con sede in Via Del Fante n. 21, 37122 Verona.

Il "Responsabile per la protezione dei dati" del Gruppo Unipol, per il tramite del "Supporto DPO" della Compagnia, è a Sua disposizione per ogni eventuale dubbio o chiarimento: a tale scopo potrà contattarlo al recapito [privacy@arcassicura.com](mailto:privacy@arcassicura.com), a cui potrà rivolgersi, oltre che per l'esercizio dei Suoi diritti, anche per conoscere l'elenco aggiornato delle categorie dei destinatari dei dati. Resta fermo il Suo diritto di presentare reclamo all'Autorità italiana, il Garante Privacy, ove ritenuto necessario per la tutela dei Suoi dati personali e dei Suoi diritti in materia.

### Note

- 1) Sono i dati idonei a rivelare non solo lo stato di salute, ma anche l'origine razziale o etnica, le convinzioni religiose o filosofiche, le opinioni politiche, l'appartenenza sindacale, nonché i dati genetici o biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona.

### **Arca Assicurazioni S.p.A.**

Sede Legale e Direzione Generale: via del Fante, 21 - 37122 Verona (Italia) - [arcaassicurazioni@pec.unipol.it](mailto:arcaassicurazioni@pec.unipol.it)  
tel. +39 045 8192111 - fax +39 045 8192630 - Capitale sociale i.v. Euro 50.762.146,72 - Registro delle Imprese di Verona.  
C.F. 02655770234 - P. IVA 03740811207 autorizzata all'esercizio delle assicurazioni con provv. ISVAP 11/09/96 N. 330, G.U. 18/09/96  
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Unipol Gruppo S.p.A., iscritta all'Albo Imprese di Assicurazione e riassicurazione Sez. I al n. 1.00123 e facente parte del Gruppo Assicurativo Unipol iscritto all'Albo delle società capogruppo al n. 046

[www.arcassicura.it](http://www.arcassicura.it)