

La vostra privacitat és important per a nosaltres. Per això estem compromesos amb la protecció de la vostra informació personal i a tractar-la amb la màxima cura i atenció. En aquest document explicarem de manera transparent com recopilem, usem, compartim i protegim la vostra informació personal.

A. Responsable del tractament

GENERALI España de Seguros y Reaseguros, S.A. ("GENERALI").

Domicili social: Pl. de Manuel Gómez-Moreno, 5. 28020 Madrid (Espanya)

NIF: A48037642

Dades de contacte del delegat de Protecció de Dades: delegadoprotecciondatos.es@generali.com

B. Interessats

Als efectes de la protecció de dades, aquesta nota informativa es dirigeix als clients de GENERALI sobre els quals es tracten dades personals. Es considera interessat la persona física que té una relació contractual amb GENERALI, en virtut de la qual es poden derivar drets i/o obligacions com a conseqüència del tenor literal del contracte del producte concret.

En concret, en el concepte d'interessat s'inclouen, a tall merament enunciatiu no limitatiu, els següents:

- Prenedor: persona física que contracta l'assegurança a l'assegurador i s'obliga al pagament de la prima. El prenedor també pot ser l'assegurat o poden ser persones diferents.
- Assegurat: persona física titular de l'interès assegurat cobert per la pòlissa.
- Beneficiari: persona física designada pel prenedor.
- Representant legal de la persona jurídica.
- Titular real de la persona jurídica.

C. Finalitats i bases legitimadores

A continuació, es descriuen les diferents finalitats amb les quals es tracten les vostres dades personals i les bases que legitimen el tractament:

i. Legitimació per l'execució del contracte

- a. Formalitzar aquesta pòlissa amb la finalitat de determinar la prestació de les cobertures objecte d'aquest contracte d'assegurança en favor de l'assegurat i/o del beneficiari.

- b. Gestionar, mantenir i controlar la relació contractual, cosa que comprèn el cobrament dels rebuts de la prima i la tramitació de modificacions, suplementes i ampliacions d'aquesta pòlissa.

Aquest tractament pot comportar la presa de decisions individuals automatitzades, incloure l'elaboració de perfils mitjançant l'anàlisi de tècnica estadísticoactuarial que determinin el vostre perfil de risc, d'acord amb el que s'estableix en l'article 22.2.a del Reglament (UE) 2016/679 general de protecció de dades. En aquest cas, tindreu el dret d'obtenir la intervenció d'una persona de GENERALI per avaluar la vostra situació, expressar el vostre punt de vista o interposar una reclamació en cas que no hi estigueu conforme.

- c. Emetre comunicacions vinculades a aquesta pòlissa, amb el propòsit d'informar-vos sobre la situació de la vostra assegurança i les eines que GENERALI posa a la vostra disposició, dins l'àmbit de gestió de la relació contractual i amb la finalitat exclusiva de facilitar l'exercici de les vostres facultats a l'empara d'aquesta pòlissa.
- d. Dur a terme les verificacions i investigacions necessàries per determinar la indemnització i, si escau pagar-la a l'assegurat, al beneficiari o al perjudicat, així com la reserva del sinistre.
- e. Comunicar les vostres dades personals així com les de l'assegurat, el beneficiari o un tercer perjudicat a les entitats reasseguradores quan sigui estrictament necessari per formalitzar el contracte de reassegurança en els termes previstos en l'article 77 de la Llei 50/1980, de 8 d'octubre, de contracte d'assegurança o per dur a terme les operacions connexes, per les quals s'entén dur a terme estudis estadístics o actuarials, anàlisis de riscos o investigacions per als vostres clients, així com qualsevol altra activitat relacionada o derivada de l'activitat reasseguradora.

ii. Legitimació pel compliment d'una obligació legal

- a. Gestionar la resolució de queixes i conflictes que puguin sorgir entre prenedors d'assegurança, assegurats, beneficiaris, tercers perjudicats o drethavents de qualssevol d'ells amb GENERALI, d'acord amb l'article 97 de la Llei 20/2015, de 14 de juliol, d'ordenació, supervisió i solvència de les entitats asseguradores i reasseguradores.
- b. Complir les obligacions legals de tarifació i anàlisi dels riscos assegurats que són aplicables a GENERALI, conforme al que estableix la Llei 20/2015, de 14 de juliol, d'ordenació, supervisió i solvència de les entitats asseguradores i reasseguradores, tractant les dades que siguin necessàries per dur a terme la seva valoració d'acord amb els criteris aplicables en funció de l'assegurança contractada
- c. Compliment d'obligacions legals i regulatòries (supranacionals, nacionals o locals), així com la comunicació d'informació que se'n deriva a autoritats públiques, reguladors o òrgans governamentals.

Dins d'aquesta activitat de compliment, GENERALI pot enviar un conjunt estrictament necessari de les seves dades personals a Assicurazioni Generali S.p.A., empresa matriu del grup per contribuir al compliment de les obligacions legals i regulatòries relacionades amb el Grup Generali.

- d. Portar els llibres de comptabilitat exigits pel Codi de comerç i altres disposicions que els siguin d'aplicació, així com els registres de comptes, sinistres, provisions tècniques, inversions, contractes de reassegurança i de pòlisses, suplementes i anul·lacions emeses, d'acord amb l'article 96 del Reial decret 1060/2015, de 20 de novembre, d'ordenació, supervisió i solvència de les entitats asseguradores i reasseguradores.

- e. Adoptar mesures efectives per prevenir, impedir, identificar, detectar, informar i posar remei a conductes fraudulentess relatives a assegurances, d'acord amb l'article 100 de la Llei 20/2015, de 14 de juliol, d'ordenació, supervisió i solvència de les entitats asseguradores i reasseguradores, incloent el tractament derivat de les accions que siguin raonablement necessàries amb la finalitat de detectar l'existència d'informació potencialment fraudulenta, o de dades inexactes, incorrectes o incongruents.
- f. Complir les obligacions de la normativa de prevenció del blanqueig de capitals i finançament del terrorisme i aplicar les mesures de diligència deguda exigides en virtut de la norma anterior.

iii. Legitimació per interessos legítims de GENERALI

- a. Dur a terme accions o comunicacions comercials i/o publicitàries, així com la promoció de programes de fidelització i concursos o un altre tipus de promocions, incloent-hi la gestió dels incentius i premis corresponents, per qualsevol mitjà, fins i tot amb comunicacions electròniques o equivalents, relacionades amb productes o serveis similars als contractats amb GENERALI d'acord amb l'article 21.2 de la Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic, així com la Circular 1/2023, de 26 de juny, sobre l'aplicació de l'article 66.1.b de la Llei 11/2022, de 28 de juny, general de telecomunicacions respecte de les trucades per als fins indicats.

Les accions i les comunicacions es poden fer segons l'elaboració del perfil que hagi efectuat GENERALI per saber els productes i els serveis que s'ajusten millor al vostre perfil i, d'aquesta manera, remetre-us les ofertes personalitzades.

- b. Fer enquestes de satisfacció i qualitat relacionades amb els productes i els serveis de GENERALI, així com enquestes estadístiques i estudis de mercat, amb la finalitat d'avaluar la vostra satisfacció, als efectes de millorar processos i serveis vinculats amb el compliment de les obligacions de GENERALI.
- c. Consultar sistemes d'informació creditícia quan es necessitin per enjudiciar la solvència econòmica de l'afectat d'acord amb la normativa aplicable en la matèria.

Cedir les vostres dades de caràcter personal relatives al compliment o l'incompliment d'obligacions dineràries a sistemes d'informació creditícia.

Per als tractaments descrits anteriorment GENERALI concretament utilitza el sistema ASNEF / Equifax, que actua com a corresponsable del tractament de les dades incloses en el sistema d'informació creditícia ASNEF. Podeu consultar la política de privacitat d'aquest sistema: <https://www2.equifax.es/consumidores/salesforce/privacyPolicy>

- d. Tractament de dades personals en la mesura estrictament necessària i proporcionada per garantir la seguretat de la xarxa i de la informació, per donar compliment efectiu a les obligacions legals (com per exemple, el Reglament UE 2022/2554 del Parlament Europeu i del Consell de 14 de desembre de 2022 sobre la resiliència operativa digital del sector financer), el manteniment de la continuïtat de negoci i la seguretat dels actius de GENERALI.
- e. Tractament de dades personals derivat del desenvolupament de qualsevol operació de modificació estructural de societats o l'aportació o transmissió de negoci o de branca d'activitat empresarial, quan sigui necessari per al bon funcionament de l'operació i garanteixi, quan escaigui, la continuïtat en la prestació dels serveis.

- f. Utilització de les vostres dades indentificatives per gestionar els sinistres en els quals estigueu involucrat com a tercer als efectes d'agilitzar la gestió del sinistre i d'optimitzar la qualitat de les dades dels nostres sistemes.
- g. Exercici o defensa dels drets de GENERALI als tribunals, així com els dels seus directius, representants i accionistes en cas d'una possible disputa.
- h. Cessió intragrup: intercanvi d'informació intragrup entre entitats asseguradores per al compliment d'obligacions de supervisió, l'optimització dels recursos informàtics i altres finalitats administratives.
- i. Dur a terme activitats estadístiques i analítiques per a:
 - Avaluar i informar sobre el rendiment de contractes i carteres.
 - Fer activitats de control.
 - Avaluar indicadors de risc.
 - Supervisar l'eficàcia operativa.
 - Millorar els nostres productes d'assegurança, els serveis, els processos i els actius.
- j. Compartir un conjunt limitat i estrictament necessari de les vostres dades personals amb Assicurazioni Generali S.p.A., la nostra empresa matriu dins del grup Generali. Això els permet dur a terme activitats estadístiques i analítiques, com la intel·ligència empresarial o les anàlisis d'indicadors clau de rendiment (KPI), per donar suport a la coordinació estratègica, la planificació, el control i la supervisió del grup Generali.
- k. GENERALI podrà enviar les vostres dades personals a Assicurazioni Generali S.p.A., empresa matriu del grup, amb la finalitat de millorar els serveis, els productes, les estadístiques i les anàlisis mitjançant noves solucions tecnològiques.

Per fer aquests tractaments, GENERALI ha elaborat els judicis de ponderació oportuns dels drets fonamentals de l'interessat i el propi interès legítim de GENERALI, i ha conclòs que aquests drets no en queden afectats. Podeu demanar una còpia de les conclusions derivades d'aquests posant-vos en contacte amb el delegat de protecció de dades a l'adreça que s'indica al final de l'apartat "A. Responsable del tractament".

En qualsevol moment podeu exercir el dret d'oposició a dur a terme aquests tractaments per qualsevol dels mitjans indicats en l'apartat "I. Drets de protecció de dades".

iv. Legitimació pel consentiment exprés

- a. Tractament de dades personals per fer ofertes comercials sobre serveis i productes d'altres empreses del grup Generali i de tercers, sempre que l'interessat ens n'hagi donat el consentiment explícit mitjançant qualsevol mitjà de comunicació. Les accions i les comunicacions es poden fer segons l'elaboració del perfil que hagi efectuat GENERALI per saber els productes i els serveis que s'ajusten millor al vostre perfil i, d'aquesta manera, remetre-us les ofertes personalitzades.

Alhora, garantiu la veracitat de les dades de caràcter personal proporcionades a GENERALI. Així mateix, GENERALI, periòdicament, podrà sol·licitar-vos la revisió i actualització de les vostres dades personals que mantingui.

D. Categories i procedència de les dades

GENERALI únicament tractarà les dades estrictament necessàries per complir les finalitats descrites en l'apartat "C. Finalitats i bases legitimadores" anterior. Això inclou, a manera merament enunciativa, sense caràcter limitatiu, les vostres dades de tipus identificatiu, dades de contacte, dades de característiques personals, dades d'informació econòmica i financera, dades d'informació derivada del contracte d'assegurança, dades especialment protegides (dades de salut, quan calguin), claus d'accés, usuaris, codis, etc., que utilitzeu en la vostra relació amb nosaltres, dades de navegació del web de GENERALI o de tercers amb els quals hàgim arribat a un acord, així com qualssevol altres dades que puguin ser necessàries per complir aquestes finalitats.

Amb independència de les dades personals que ens heu facilitat vós i/o el vostre mediador d'assegurances, GENERALI podrà efectuar el tractament de dades personals procedents de sistemes comuns, sistemes d'exclusió publicitària, sistemes sectorials i/o organismes públics, metges o centres sanitaris, hospitals que us hagin pogut assistir o reconèixer d'acord amb les finalitats i les bases legitimadores descrites en l'apartat "C. Finalitats i bases legitimadores" anterior.

D'acord amb això anterior, GENERALI tractarà les dades personals facilitades per part dels tercers anteriorment esmentats corresponents a les categories següents:

- i. Dades d'identificació.
- ii. Adreces postals o electròniques.
- iii. Dades econòmiques.
- iv. Dades de salut

E. Como tractem les vostres dades personals

GENERALI tracta les vostres dades personals tant de manera manual com automatitzada, i fa servir les millors solucions. Utilitzem sistemes estadístics i d'intel·ligència artificial (IA) i solucions analítiques. L'ús d'IA ens permet analitzar les vostres dades personals d'una manera més profunda i ràpida, cosa que fa millorar la nostra capacitat de respondre a les vostres necessitats específiques. Aquests sistemes ens ajuden a personalitzar els productes i serveis, optimitzar els processos interns i complir amb les finalitats esmentades en l'apartat C, per garantir així una experiència d'alta qualitat i d'acord amb l'estratègia i els interessos generals del grup Generali. Com s'ha indicat, tractem les vostres dades personals només quan és estrictament necessari, i fomentem l'ús de conjunts de dades anonimitzades o agregades, sempre que sigui possible.

GENERALI utilitza indistintament el correu electrònic, missatges de text (SMS), missatgeria instantània Whatsapp, fax, burofax o correu postal com a mitjans d'enviament de comunicacions i notificacions tret que n'indiqueu el contrari notificant-ho a GENERALI.

No obstant això, si us voleu posar en contacte amb GENERALI via xarxes socials (ex.: Twitter, Facebook, Whatsapp, etc.), GENERALI podrà donar resposta a la consulta per aquest canal, sempre respectant els termes de la normativa de protecció de dades i sens perjudici d'utilitzar addicionalment els mitjans esmentats anteriorment.

Per garantir la seguretat i una prestació correcta dels serveis de GENERALI per via telefònica, GENERALI pot enregistrar i arxivar les trucades telefòniques que es facin.

F. Destinataris de les dades

GENERALI podrà comunicar les vostres dades personals quan hi hagi una obligació legal o regulatòria a les autoritats públiques reguladores o als òrgans governamentals.

Addicionalment, us informem que, en el marc de la relació contractual que mantingueu i d'acord amb les finalitats i les bases legitimadores descrites en l'apartat "C. Finalitats i bases legitimadores" anterior, determinades dades es poden comunicar a:

- Societats del grup Generali.
- Entitats asseguradores, coasseguradores i reasseguradores.
- Bancs i entitats financeres.
- Sistemes d'informació creditícia i sistemes d'excussió publicitària.
- Prestadors dels serveis professionals objecte de cobertura o requerits segons el producte contractat:

En concret, es podran comunicar les vostres dades personals, segons escaigui, a diferents categories de destinataris, en les quals s'inclouen, a manera merament enunciativa i sense caràcter limitatiu, pèrits o altres professionals anàlegs, tallers de reparació de vehicles, advocats, procuradors dels tribunals i notaris, detectius, reclamadors, centres mèdics i hospitalaris assistencials, metges valoradors, gestores de rehabilitació, gestores d'accidents col·lectius, gestores de fons de pensions, gestores d'arxius de documentació, empreses de salvament, comissaris d'avaries, reconstructor i investigadors de causes, empreses d'assistència en carretera, centres de desballestament, empreses de gestió de sinistres i contractes.

També, es podran comunicar, si escau, a altres prestadors de serveis que poden ser empreses del grup Generali i empreses externes dels sectors següents: auditoria i certificació, consultoria, custòdia i digitalització de documentació, gestió de correspondència, firma electrònica, gestió administrativa i atenció de clients, financer, telefonia, informàtics, desenvolupament tecnològic i/o plataformes en línia i realització d'enquestes de qualitat del servei.

Segons l'activitat duta a terme, els destinataris esmentats anteriorment podran actuar com a encarregats del tractament, responsables del tractament o corresponsables del tractament.

Quan les vostres dades s'enviïn a Assicurazioni Generali S.p.A., aquesta, en exercir les funcions d'empresa matriu, actua com a responsable del tractament.

G. Transferències internacionals

Com a regla general, no fem transferències de dades a països de fora de l'Espai Econòmic Europeu (EEE).

No obstant això, amb la limitació de les finalitats que s'han indicat anteriorment, podem transferir dades personals a tercers o autoritats públiques que ho demanin, incloent-hi països de fora de l'EEE. En tot cas, les transferències es faran de conformitat amb la llei aplicable, els acords internacionals vigents i amb les garanties apropiades i adequades (com, per exemple, a països considerats adequats per la Comissió Europea o mitjançant l'adopció de clàusules contractuals tipus aprovades per la Comissió Europea).

El client pot obtenir una còpia de les mesures exigides per GENERALI posant-se en contacte amb el delegat de protecció de dades a l'adreça que s'indica al final de l'apartat A.

H. Conservació de dades personals

A GENERALI conservarem les vostres dades durant la vigència de la relació contractual amb nosaltres i, una vegada extingides les obligacions derivades d'aquesta relació, mantindrem les vostres dades bloquejades durant els períodes de conservació o els terminis de prescripció previstos legalment. Transcorreguts aquests períodes, les destruïrem.

Entre d'altres, la legislació de prevenció del blanqueig de capitals i finançament del terrorisme estableix l'obligació de conservar les dades durant un termini de deu anys, una vegada transcorreguts els terminis de prescripció de les accions derivades del contracte formalitzat entre les parts.

Els criteris que GENERALI utilitza per fixar els terminis de conservació de les dades han estat determinats d'acord amb els requisits establerts en la legislació, els reglaments i les directrius normatives aplicables, així com els requisits operacionals de GENERALI relacionats amb la gestió correcta de la relació amb els seus clients.

I. Drets de protecció de dades

Us informem que d'acord amb la legislació vigent teniu dret a exercir els vostres drets d'accés, rectificació i oposició, així com el dret de supressió, de limitació del tractament i el dret a la portabilitat de les vostres dades acreditant la vostra identitat a l'adreça següent: GENERALI España de Seguros y Reaseguros, S.A., Pl. de Manuel Gómez-Moreno, 5. 28020 Madrid, o al correu electrònic següent: dataprotection.es@generali.com.

GENERALI us facilitarà l'exercici dels drets següents sobre les vostres dades de caràcter personal:

- Accés: obtenir les vostres dades personals que són objecte de tractament per GENERALI.
- Rectificació: sol·licitar la rectificació de les vostres dades inexactes o incompletes.
- Supressió: sol·licitar la supressió de les vostres dades quan, entre altres motius, ja no siguin necessàries per a les finalitats per a les quals es van recollir.
- Limitació del tractament: en determinades circumstàncies, podreu demanar la limitació del tractament de les vostres dades, i en aquest cas únicament conservarem les dades de les quals hàgiu sol·licitat la limitació del tractament per exercir o defensar reclamacions.
- Oposició: en determinades circumstàncies i per motius relacionats amb la vostra situació particular, podreu oposar-vos al tractament de les vostres dades, cas en què deixarem de tractar-les, tret de motius legítims imperiosos, o per exercir o defensar possibles reclamacions. Així mateix, teniu dret a oposar-vos, en qualsevol moment, a dur a terme accions o comunicacions comercials i/o publicitàries.
- Portabilitat: en determinades circumstàncies podreu rebre les vostres dades personals en un format estructurat, d'ús comú i llegible, o demanar-ne la transmissió a un altre responsable quan sigui tècnicament possible.

El consentiment que, si escau, hàgiu donat, es podrà retirar en qualsevol moment. La retirada del consentiment no afecta la legitimitat del tractament dut a terme d'acord amb el vostre consentiment fins al moment de la retirada.

Podeu obtenir més informació sobre els vostres drets adreçant-vos a l'Agència Espanyola de Protecció de Dades, on teniu dret a presentar una reclamació en cas que considereu que no s'han respectat els vostres drets. Està situada al carrer Jorge Juan, 6, 28001, Madrid.

Canvis i actualitzacions de l'avís de privacitat

Considerant les possibles modificacions de les lleis de privacitat aplicables, GENERALI pot actualitzar, totalment o parcial, aquest avís de privacitat. Qualsevol canvi o actualització es comunicarà d'acord amb les lleis aplicables i també mitjançant la publicació al lloc web de GENERALI següent: <https://www.generalis.es/quienes-somos/privacidad>