

Dichiarazione sulla protezione dei dati per ipoteche

La Mobiliare ha a cuore la gestione responsabile dei suoi dati personali. In questa dichiarazione sulla protezione dei dati è riportato come e a quale fine trattiamo i dati personali.

Nel seguito, per «trattamento» dei dati personali si intende per esempio l'ottenimento, il salvataggio, la conservazione, l'utilizzo, la modifica, la divulgazione, l'archiviazione, la cancellazione o l'eliminazione di dati personali.

Nel seguito, per «dati personali» intendiamo tutte le informazioni relative a una persona determinata o determinabile (per esempio nome, data di nascita, indirizzo e-mail).

Se comunica alla Mobiliare dati personali di altre persone (per esempio dati di familiari o di dipendenti), la preghiamo di informarle o di fornire loro la nostra «Dichiarazione sulla protezione dei dati per ipoteche». Trasmetta i dati personali di terzi soltanto se dispone dell'autorizzazione a farlo e se le informazioni sono corrette.

Per questioni di leggibilità, rinunciamo all'impiego del linguaggio di genere. Le designazioni personali si riferiscono a tutti i generi.

1. Ambito di applicazione della presente dichiarazione sulla protezione dei dati

La presente dichiarazione sulla protezione dei dati si applica a qualsiasi trattamento di dati personali nelle attività circostanziate nel seguito. Per questo trattamento dei dati si considera «responsabile» in base alla legislazione sulla protezione dei dati, a seconda del contratto e del referente:

- il suo partner contrattuale in base al contratto ipotecario
- la Mobiliare Svizzera Asset Management SA, Bundesgasse 35, 3001 Berna
- le agenzie generali della Mobiliare secondo la cifra 9.4
- Credit Exchange AG, Badenerstrasse 60, 8004 Zürich secondo la cifra 9.3

Nel seguito ci si riferirà congiuntamente alle imprese indicate (esclusa Credit Exchange AG) come «la Mobiliare» o «noi».

La preghiamo di osservare che possono essere valide anche altre dichiarazioni specifiche sulla protezione dei dati. Questo vale, per esempio, per l'utilizzo dei siti web della Mobiliare. Troverà i relativi dettagli su [mobiliare.ch/assicurazioni-e-previdenza/protezione-e-sicurezza-dei-dati](https://www.mobiliare.ch/assicurazioni-e-previdenza/protezione-e-sicurezza-dei-dati).

2. Contatto

In caso di domande sulla protezione dei dati, ci contatti al seguente indirizzo:

Mobiliare Svizzera Asset Management SA

Oggetto: protezione dei dati ipotecari

Bundesgasse 35

3001 Berna

E-mail: info.am@mobiliare.ch

Ha inoltre il diritto di rivolgersi ad altre persone responsabili o al consulente per la protezione dei dati del Gruppo Mobiliare, Bundesgasse 35, 3001 Berna. Tuttavia, favorirà un trattamento efficiente della sua richiesta se utilizzerà i dati di contatto sopra indicati.

3. Fornitura dei dati

La fornitura di determinati dati personali è indispensabile per l'adempimento delle prestazioni contrattuali o degli obblighi legali della Mobiliare. Se non intende fornirci i suoi dati personali, in alcuni casi potremmo non essere in grado di prestare i nostri servizi contrattuali. La preghiamo inoltre di prendere atto dei suoi diritti secondo la cifra 12.

4. Categorie di dati personali

4.1 Regole generali

In particolare, possono essere trattate dalla Mobiliare le seguenti categorie di dati personali comunicati da lei o da terzi, che otteniamo da fonti pubbliche o che risultano dal trattamento del contratto:

- informazioni sul mutuatario e/o sul partner contrattuale ovvero sulle persone di contatto e sul personale dei partner contrattuali, delle aziende e delle autorità, per esempio nome, indirizzo, indirizzo e-mail, numero di telefono, data di nascita, sesso, nazionalità, stato civile, regione linguistica, tipo di economia domestica, dati sulla solvibilità, dati su ulteriori garanzie (per esempio polizze previdenziali, conti 3a) e, se del caso, il rapporto con altre persone e aziende;
- informazioni su terzi, per esempio in caso di donazioni, contratti di locazione ecc;
- dati provenienti da proposte e questionari, come per esempio le informazioni del proponente sulla situazione finanziaria;
- dati provenienti da contratti (come durata del contratto, rischi assicurati, prestazioni, dati dei contratti esistenti e precedenti);
- dati finanziari e di incasso, come in particolare le coordinate bancarie per l'elaborazione dei pagamenti successivi (per esempio numero di conto, dettagli della carta di credito), data e importo dei pagamenti dei premi, dati sul reddito AVS, premi in sospeso e solleciti;

4.2 Dati personali particolarmente sensibili

I dati personali particolarmente sensibili (anche «categorie speciali di dati personali») possono essere trattati allo scopo di verificare proposte e fornire prestazioni contrattuali.

Si tratta per esempio di dati sulla salute, dati su opinioni o attività religiose, ideologiche o politiche. Questi dati personali vengono trattati, per esempio, per la valutazione del rischio nell'ambito della conclusione del contratto, della fornitura di servizi contrattuali o per far valere eventuali rivendicazioni legali che ne derivano per la Mobiliare. Questi dati sono trattati allo scopo di avviare ed eseguire un contratto. Se previsto dalla legge, le sarà richiesto anticipatamente il consenso.

5. Scopi del trattamento

La Mobiliare tratta i suoi dati personali nella misura in cui ciò è necessario per l'adempimento della concreta richiesta, di un contratto e l'offerta di eventuali prestazioni complementari. I suoi dati personali saranno trattati solo per gli scopi che le sono stati descritti (p. es. al momento della stipula del contratto) o che sono evidenti dalle circostanze.

I suoi dati possono essere trattati per i seguenti scopi nel rispetto dei requisiti legali applicabili:

- attività di consulenza e supporto, comunicazione generale con gli interessati e con terzi
- svolgimento di processi di proposta e offerta, richiesta di offerte di finanziamento
- valutazioni dei rischi (p. es. di proposte)
- verifica della solvibilità (p. es. quando si avvia un contratto)
- assistenza alla clientela
- risposta a richieste e domande e relativa valutazione
- svolgimento di studi di mercato e indagini e relativa valutazione (p. es. per tracciare il comportamento, le attività, le preferenze e i bisogni della clientela)
- sviluppo di prodotti e dell'impresa
- ottimizzazione e sviluppo di nuovi prodotti e processi
- valutazione di dati ed elaborazione di statistiche
- pubblicità per prodotti e servizi propri (p. es. tramite newsletter)
- individualizzazione delle misure di marketing (per esempio tramite profilazione)
- creazione di segmenti e profili della clientela
- trasferimento di dati a parti interne ed esterne (per esempio all'interno del Gruppo Mobiliare, incluse le casse pensioni e le agenzie generali oppure i fornitori di servizi come i partner di servizi o gli esperti in stime immobiliari)
- scambio di dati con fornitori di servizi e terzi
- scambio con le autorità (per esempio in casi di sospetto riciclaggio di denaro)
- garanzia del rispetto delle norme legali, regolamentari e interne
- lotta contro la cattiva condotta, gli abusi, i crimini e i delitti
- scopi interni di formazione e di sicurezza (per esempio, conversazioni telefoniche registrate)
- partecipazione e coinvolgimento in procedimenti amministrativi o giudiziari
- sicurezza e protezione di tutti i dati, segreti e valori patrimoniali
- protezione di persone, sistemi e locali commerciali della Mobiliare (per esempio tramite videosorveglianza)
- mantenimento dell'organizzazione dell'attività operativa
- servizi di consulenza alla clientela, anche in ambito assicurativo e per i partner di cooperazione
- fatturazione e liquidazione

- amministrazione di contratti esistenti
- verifica della copertura assicurativa

5.1 Marketing

Per «marketing» si intendono tutte le attività della Mobiliare volte ad acquisire potenziali clienti o ad ampliare le relazioni con i clienti esistenti, analizzandone esigenze e comportamenti, offrendo i prodotti esistenti o sviluppando nuovi prodotti e servizi del Gruppo Mobiliare anche al di fuori dell'ambito assicurativo o ipotecario. Sono incluse anche misure per curare le relazioni con i clienti esistenti. Sono incluse l'analisi dei suoi dati, che trattiamo nell'ambito dell'esecuzione del contratto, anche in riferimento a prodotti e servizi non ipotecari delle società del Gruppo Mobiliare, nonché le successive misure di marketing. Lei ha la facoltà di opporsi a questo trattamento dei dati in qualsiasi momento in conformità alla cifra 12.3.

Per poterci rivolgere ai clienti esistenti e potenziali tramite misure di marketing che siano potenzialmente di loro interesse, oltre al nome e ai dati di contatto, trattiamo anche altre informazioni che ci aiutano a determinare o personalizzare la cerchia di destinatari, il contenuto e l'invio dei messaggi di marketing. A tale scopo ci avvaliamo anche di dati provenienti dall'analisi dei contratti esistenti, dai dati di contatto della clientela, da altre interazioni con noi (p. es. il comportamento degli utenti sui siti web) e da altre fonti, anche pubbliche. In questo senso possiamo anche procedere alla profilazione (cifra 5.3).

Le iniziative di marketing sono svolte sulla base del legittimo interesse della Mobiliare o, se necessario, previo suo consenso.

5.2 Newsletter e marketing tramite e-mail

La Mobiliare utilizza il canale di comunicazione e-mail/newsletter per inviarle offerte personalizzate o informazioni rilevanti. Utilizziamo anche notifiche via e-mail per le conferme d'ordine e di spedizione, che vengono inviate automaticamente al destinatario. Per tutti i tipi di newsletter/e-mail, i dati personali da lei forniti (p. es. cognome, nome, indirizzo e-mail) vengono raccolti perché ci sia possibile rivolgerci a lei in modo personalizzato.

Durante l'invio tramite e-mail, messaggi push e altri canali elettronici, possiamo anche trattare informazioni sulla reazione ai messaggi (per esempio se una e-mail di newsletter/pubblicità è stata ricevuta e aperta) al fine di identificare i messaggi di suo interesse e di ottimizzare le nostre misure a suo favore. Inoltre, può essere analizzato l'uso di una pagina web della Mobiliare visitata tramite un link contenuto nell'e-mail. Usiamo queste informazioni per misurare il successo di una campagna. Questa analisi viene effettuata in forma aggregata, cioè senza riferimenti individuali.

Le newsletter possono essere inviate con il suo consenso e, in alcuni casi, sulla base di un legittimo interesse. In ogni newsletter ha la possibilità di richiedere che non le vengano più inviate altre newsletter. Per farlo, utilizzi il link fornito nella rispettiva newsletter.

5.3 Profilazione e decisione individuale automatizzata

Per profilazione si intende il trattamento automatico dei dati personali al fine di analizzare o prevedere alcuni aspetti o comportamenti personali. In questo modo è possibile, per esempio, fornire ai clienti un supporto e una consulenza più

personalizzati o adattare meglio le offerte alle esigenze individuali dei clienti. La profilazione può essere impiegata per fini di marketing per indirizzare una determinata pubblicità solo alle persone a cui potrebbe effettivamente interessare.

Per «decisione individuale automatizzata» si intende una decisione completamente automatizzata, cioè priva di influenze umane rilevanti, e che ha nei suoi confronti effetti legali negativi o altri effetti negativi simili. Di regola, non eseguiamo decisioni individuali automatizzate. La informiamo separatamente nel caso in cui dovessimo utilizzare decisioni individuali automatizzate in casi specifici. In questo caso, avrà la possibilità di richiedere che un dipendente della Mobiliare riveda manualmente questa decisione. Ulteriori informazioni al riguardo si trovano alla cifra 12.6.

6. Principi per il trattamento dei dati personali

I suoi dati personali possono essere trattati sulla base dei seguenti principi:

- avvio o esecuzione di un contratto,
- se previsto dalle basi legali;
- con il suo consenso o il consenso di una persona da lei autorizzata;
- se la Mobiliare ha un interesse preponderante o legittimo al trattamento dei dati, vale a dire in particolare per perseguire gli scopi descritti sopra alla cifra 5 nonché gli obiettivi associati e per poter attuare le relative misure.

7. Comunicazione elettronica

La preghiamo di osservare che la comunicazione elettronica (p. es. tramite e-mail, SMS, Messenger, social media) non è generalmente criptata. I dati possono essere intercettati e manipolati da terzi o andare perduti. La Mobiliare adotta misure di sicurezza tecniche e organizzative adeguate per evitare che ciò si verifichi all'interno dei propri sistemi. Tuttavia, il suo dispositivo terminale (computer, smartphone ecc.) e il servizio utilizzato sono al di fuori dell'area di sicurezza su cui la Mobiliare può esercitare il suo controllo. Spetta a lei, in qualità di utente di Internet, informarsi sulle precauzioni di sicurezza necessarie e prendere le opportune misure (p. es. aggiornare l'antivirus ecc.). Se non interagisce con la Mobiliare tramite mezzi di comunicazione sicuri, è consapevole dei rischi associati a questi mezzi di comunicazione. La responsabilità della Mobiliare in questo contesto è esclusa nella misura consentita dalla legge.

8. Dati di terzi

I dati personali trattati dalla Mobiliare provengono primariamente da lei (per esempio al momento della conclusione di un contratto). Tuttavia, i dati personali possono essere integrati o armonizzati con informazioni personali e non personali provenienti da fonti pubblicamente accessibili (per esempio Internet), da uffici pubblici, istituti finanziari, agenzie di informazioni economiche e di credito, assicuratori privati, assicuratori sociali nonché dal suo istituto di previdenza o dalla sua cassa pensioni. Per determinati scopi (per esempio per la verifica della solvibilità), possono essere raccolti dati personali e ulteriori informazioni anche da altri partecipanti e dalle loro assicurazioni. Inoltre, i dati personali possono essere raccolti anche dalle società del Gruppo

Mobiliare (società assicurative e non), dalle società partecipate e dai partner di cooperazione e confrontati con i dati esistenti, nel rispetto delle disposizioni legali vigenti. Vi rientrano anche i dati sull'uso dei loro siti web.

Lo scopo è, per esempio, verificare l'esattezza dei dati esistenti per garantire una qualità ottimale dei dati, controllare le proposte (per esempio per gli esami del rischio), fornire prestazioni contrattuali (per esempio per il disbrigo di ipoteche), individuare e prevenire possibili abusi assicurativi, ottimizzare in generale i processi e perseguire fini di marketing (cifra 5.1). A tal fine, è possibile ricorrere alle categorie di dati personali di cui alla cifra 4.

In determinate circostanze può essere necessario che la Mobiliare o i suoi prestatori di servizi si consultino con terzi, per esempio per la valutazione del rischio in relazione alla stipula del contratto, per la verifica della solvibilità o l'esecuzione del contratto (per esempio con le autorità competenti, con potenziali fornitori di ipoteche o in relazione a garanzie aggiuntive).

Se necessario, questi terzi saranno liberati dall'interessato dall'obbligo di segretezza nei confronti della Mobiliare. Di regola, lei concede la liberazione dall'obbligo di segretezza nell'ambito del processo di trattamento dei sinistri o della conclusione del contratto. Questa liberazione è obbligatoria per la fornitura dei servizi contrattuali.

9. Destinatari dei dati

È considerato destinatario dei dati chiunque a cui vengano trasmessi o resi accessibili dati personali. Può trattarsi di fornitori di servizi che trattano i dati per conto della Mobiliare o di terzi che trattano i dati personali per scopi propri o comuni.

9.1 Fornitori di servizi

Alcuni fornitori di servizi (per esempio i prestatori di credito collegati alla piattaforma) trattano i dati personali per conto della Mobiliare. Questi sono obbligati per contratto a rispettare la legislazione vigente in materia di protezione dei dati e a mantenere la segretezza e la riservatezza. Possono trattare i dati solo per scopi prestabiliti, cioè non per scopi propri.

I dati personali vengono trasferiti a destinatari all'estero solo se questi sono soggetti a una legislazione appropriata in materia di protezione dei dati. Se i dati vengono trasmessi a un fornitore di servizi in un Paese senza un'adeguata protezione dei dati, una tale protezione è assicurata mediante garanzie contrattuali o, eccezionalmente, previo suo consenso. A tal fine, utilizziamo generalmente le clausole contrattuali standard emesse o riconosciute dalla Commissione europea e dall'Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza (IFPDT) svizzero (per ulteriori informazioni e una copia di queste clausole cfr. <https://www.edoeb.admin.ch/edoeb/it/home/protezione-dei-dati/handel-und-wirtschaft/uebermittlung-ins-ausland.html>), a meno che il destinatario non sia già soggetto a un regolamento legalmente riconosciuto a garanzia della protezione dei dati e noi non possiamo far valere una disposizione eccezionale. Può essere applicata un'eccezione in particolare in caso di procedimenti giudiziari all'estero, ma anche in caso di interessi pubblici preponderanti o se l'esecuzione di un contratto richiede tale

divulgazione, se lei vi ha acconsentito o se ha reso generalmente accessibili i dati in questione e non si è opposto al loro trattamento. La Mobiliare può collaborare con fornitori di servizi europei ma anche di altri Paesi. I dati personali possono quindi essere trattati in tutto il mondo. La preghiamo di contattarci se desidera una copia di queste clausole contrattuali standard.

Il trasferimento dei dati personali ai fornitori di servizi può essere basato su un interesse legittimo, allo scopo di avviare e/o eseguire un contratto, o su una base legale. Se necessario, sarà richiesto il suo consenso a questo scopo.

9.2 Terzi

I dati personali possono essere trasmessi a terzi che possono trattarli per scopi propri. Nella misura in cui i dati vengono trattati sulla base della presente dichiarazione sulla protezione dei dati, lei riconosce che queste divulgazioni non sono in conflitto con le norme di segretezza. I dati personali vengono trasmessi a terzi, come per esempio a società non assicurative del Gruppo Mobiliare, a società partecipate e a partner di cooperazione, i quali potranno utilizzarli per i loro scopi, solo dopo opportuna comunicazione e sulla base del suo consenso, se richiesto dalla legge.

Si tratta nello specifico delle seguenti categorie di terzi in Svizzera e all'estero:

- società e partecipate del Gruppo Mobiliare e dei suoi partner di cooperazione (informazioni sulle società appartenenti al Gruppo Mobiliare sono disponibili nell'attuale rapporto di gestione alla pagina mobiliar.ch/geschäftsbericht).
- intermediari e altri partner contrattuali
- istituti di previdenza
- autorità e organismi ufficiali
- altre parti in procedimenti legali potenziali o effettivi

9.3 Piattaforma ipotecaria

Credit Exchange AG, Badenerstrasse 60, 8004 Zürich (nel seguito «CredEx») elabora, in qualità di gestore della piattaforma ipotecaria, i dati raccolti ai fini della verifica del finanziamento di cui alla cifra 4, per determinare offerte di finanziamento adeguate. Inoltre CredEx elabora statistiche anonime per il continuo miglioramento della propria piattaforma e delle transazioni effettuate attraverso di essa. I dati delle transazioni vengono conservati e archiviati secondo i requisiti di legge. La Mobiliare non è responsabile dell'elaborazione dei dati da parte di CredEx e non ha alcun influsso al proposito. Per qualsiasi domanda sul trattamento dei suoi dati personali in relazione alla piattaforma ipotecaria, la preghiamo di contattare direttamente CredEx.

9.4 Agenzie generali

Le nostre agenzie generali trattano i dati personali nell'ambito dell'avvio e del trattamento dei contratti, comprese le attività di consulenza e assistenza, processi di proposta e offerta, valutazione del rischio, solleciti, modifiche contrattuali, recovery, scioglimento del contratto. Nell'ambito di queste attività, in qualità di agenzie generali, sono congiuntamente responsabili del trattamento dei dati personali in questione. In caso di questioni relative alla protezione dei dati, per esempio secondo la cifra 12, lei favorirà un trattamento efficiente della sua richiesta se utilizzerà i contatti indicati alla cifra 2.

9.5 Altre imprese del Gruppo Mobiliare

Per gli scopi di marketing di cui alla cifra 5.1 possiamo trasmettere i suoi dati personali ad imprese del Gruppo Mobiliare, in particolare alla Mobiliare Svizzera Società d'assicurazioni SA. Per maggiori informazioni sulle imprese del Gruppo Mobiliare, consultare l'attuale rapporto di gestione disponibile alla pagina mobiliar.ch/geschäftsbericht.

10. Durata di conservazione

La Mobiliare tratterà i suoi dati personali per tutto il tempo necessario a soddisfare le finalità sopra menzionate. Decorso questo periodo, i suoi dati personali saranno in linea di massima cancellati o resi anonimi. Tuttavia, i suoi dati personali potranno continuare a essere trattati oltre questo periodo, per esempio per via di obblighi legali di conservazione dei dati, o per il periodo durante il quale possono essere fatte valere pretese nei confronti della Mobiliare. La durata di conservazione si basa sostanzialmente sui termini di prescrizione stabiliti dalla legge, ovvero sul periodo durante il quale possono essere fatte valere pretese nei confronti della Mobiliare.

11. Sicurezza dei dati

La Mobiliare adotta precauzioni tecniche e organizzative adeguate per garantire la protezione dei suoi dati personali contro la manipolazione, la perdita, la distruzione o l'accesso da parte di persone non autorizzate. Queste misure sono basate su standard internazionali e sono regolarmente verificate e adeguate qualora necessario.

12. Diritti delle persone interessate

Se i suoi dati personali vengono trattati dalla Mobiliare, può far valere in qualsiasi momento e in linea di massima gratuitamente i seguenti diritti nell'ambito del diritto applicabile in materia di protezione dei dati.

12.1 Diritto all'informazione

Lei ha il diritto di ottenere informazioni sui suoi dati personali trattati dalla Mobiliare. Può presentare la sua richiesta di informazioni per iscritto allegando una copia della sua carta d'identità o del suo passaporto all'indirizzo indicato nella sezione «Contatto» (cifra 2).

12.2 Diritto alla rettifica

La Mobiliare s'impegna a mantenere i suoi dati il più possibile aggiornati e corretti. Se tuttavia abbiamo memorizzato dati errati sulla sua persona, saremo lieti di correggerli su sua richiesta.

12.3 Diritto di opposizione

Lei ha il diritto di opporsi con effetto immediato a qualsiasi trattamento dei suoi dati personali che non sia assolutamente necessario per l'esecuzione del contratto, la cui effettuazione non sia prescritta dalla legge o che venga effettuato senza un interesse prevalente o legittimo da parte della Mobiliare.

12.4 Diritto alla cancellazione e alla limitazione d'uso

Lei ha il diritto di richiedere la cancellazione dei suoi dati personali o la limitazione del loro trattamento se essi non sono assolutamente necessari per l'esecuzione del contratto, se non sono trattati in ottemperanza di una base legale (p. es. obblighi di conservazione) o se sono trattati in assenza di un interesse legittimo da parte della Mobiliare.

12.5 Diritto alla trasmissione dei dati

In determinate circostanze, ha il diritto di richiedere i suoi dati personali in un formato elettronico standard o di richiedere che siano trasferiti e/o rilasciati a un'altra parte responsabile (per esempio un'altra compagnia di assicurazione).

12.6 Altri diritti

In caso di una possibile violazione dei suoi diritti sulla protezione dei dati, può contattare l'autorità competente per la protezione dei dati. L'autorità di vigilanza competente in Svizzera è:

Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza

Feldeggweg 1

3005 Berna, Svizzera

Se la informiamo di una decisione automatizzata (cifra 5.3), lei ha il diritto di esprimere il suo parere e di chiedere che la decisione sia rivista da una persona fisica. Ha inoltre il diritto di revocare il suo consenso nella misura in cui il nostro trattamento si basa sul suo consenso. La revoca del consenso avrà effetto solo per i trattamenti successivi e solo se non possiamo riferirci ad alcuna altra base legale per trattare ulteriormente i dati in questione.

13. Riserva di modifiche

La presente Dichiarazione sulla protezione dei dati non fa parte del contratto e può essere adattata alle disposizioni legali in vigore e al trattamento specifico dei dati. Consulti la dichiarazione sulla protezione dei dati attualmente valida su mobiliare.ch/assicurazioni-e-previdenza/protezione-e-sicurezza-dei-dati oppure richieda la versione più recente al suo consulente.

Ultimo aggiornamento al 30 aprile 2023