

Dichiarazione sulla protezione dei dati per contratti assicurativi

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, ad esempio, l'ottenimento, il salvataggio, la conservazione, l'utilizzo, la modifica, la divulgazione, l'archiviazione, la cancellazione o la distruzione di dati personali.

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

Se comunica alla Mobiliare dati personali di altre persone (ad es. dati di familiari o impiegati), la preghiamo di informare suddette persone in merito alla presente «Dichiarazione sulla protezione dei dati per contratti assicurativi» o di fornire loro tale documento. Trasmetta i dati personali di terzi soltanto se dispone della relativa autorizzazione e se le informazioni sono corrette.

Ai fini della leggibilità, nel testo si è optato per la forma maschile, ma le informazioni si riferiscono comunque a familiari di 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 considerano «responsabili» secondo la legislazione sulla protezione dei dati le imprese di seguito elencate.

- Per domande sulle polizze del ramo non vita della Mobiliare:
Mobiliare Svizzera Società d'assicurazioni SA, Bundesgasse 35, 3001 Berna
- Per domande sui prodotti relativi all'assicurazione infortuni obbligatoria della Mobiliare:
Mobiliare Svizzera Società d'assicurazioni SA, Bundesgasse 35, 3001 Berna
- Per domande sui prodotti previdenziali della Mobiliare:
Mobiliare Svizzera Società d'assicurazioni sulla vita SA, Chemin de la Redoute 54, 1260 Nyon
- Per domande sull'assicurazione di protezione giuridica della Protekta contenuta nei prodotti della Mobiliare Svizzera Società d'assicurazioni SA:
Protekta Assicurazione di protezione giuridica SA, Monbijoustrasse 5, 3011 Berna secondo la cifra 10.3
- Agenzie generali della Mobiliare secondo la cifra 10.4
- Società affiliate della Mobiliare secondo le cifre 10.5–10.7

Nel seguito ci si riferirà congiuntamente alle imprese indicate come «la Mobiliare» o «noi».

La preghiamo di osservare che possono inoltre trovare applicazione altre dichiarazioni specifiche sulla protezione dei dati. Questo vale, ad esempio, per la liquidazione dei casi di sinistro, i prodotti della Protekta Assicurazione di protezione giuridica SA e l'utilizzo delle pagine web della Mobiliare e della Protekta. Troverà i relativi dettagli su mobiliare.ch/protezionedeidati e protekta.ch/protezionedeidati.

2. Contatto

In caso di domande sulla protezione dei dati, ci contatti agli indirizzi di seguito indicati.

Mobi24 SA
Gestione della qualità e dei feedback
Oggetto: Protezione dei dati
Bundesgasse 35
3001 Berna
E-Mail: datenschutz@mobiliar.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.

L'indirizzo del rappresentante della Mobiliare nel Principato del Liechtenstein è: Kilian Pfister, Mobiliare Svizzera Società d'assicurazioni SA, Agenzia generale di Vaduz, Zollstrasse 5, FL-9490 Vaduz.

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 dunque non essere in grado di erogare le nostre prestazioni contrattuali. La preghiamo inoltre di prendere atto dei suoi diritti secondo la cifra 13.

4. Categorie di dati personali

4.1 In generale

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 dall'esecuzione del contratto:

- informazioni sulla persona assicurata e/o sul partner contrattuale o sulle persone di contatto e su collaboratori dei partner contrattuali, delle aziende e delle autorità, ad esempio nome, indirizzo, data di nascita, sesso, nazionalità,

regione linguistica, tipo di abitazione, dati sulla solvibilità ed eventualmente rapporto con altre persone e aziende;

- informazioni su terzi, ad esempio informazioni sulla persona del proprietario di un veicolo e del conducente più frequente, nel caso dell'assicurazione sulla vita: dettagli di possibili beneficiari, aventi diritto economici e altre parti coinvolte nel contratto;
- dati provenienti da domande e questionari come informazioni del richiedente sul rischio assicurato, risposte a domande su dimensione dell'economia domestica, perizie, informazioni sul precedente assicuratore e sullo storico dei sinistri, informazioni sulla sua situazione familiare e finanziaria;
- dati provenienti da contratti durata del contratto, coperture, rischi assicurati, somme assicurate e franchigie, importo del premio, prestazioni, dati dei contratti esistenti e precedenti;
- dati finanziari e di incasso come, in particolare, coordinate bancarie per l'elaborazione dei pagamenti successivi (ad es. numero di conto, dettagli della carta di credito), data e importo dei pagamenti dei premi, dati sul reddito AVS, premi in sospeso, periodi senza copertura e solleciti;
- eventuali dati relativi a sinistri come avvisi di sinistro, documenti inoltrati, rapporti di chiarimento, ricevute di fatture, dati relativi a terzi danneggiati e altri terzi coinvolti nel caso di sinistro.

4.2 Dati personali particolarmente sensibili

A seconda del prodotto assicurativo, i dati personali particolarmente sensibili (ivi incluse anche le «categorie particolari di dati personali») possono essere trattati allo scopo di verificare richieste e fornire prestazioni contrattuali. Si tratta in particolare di dati sulla salute. Questi dati personali vengono trattati, ad esempio, per l'esame dei rischi nell'ambito della conclusione del contratto, della fornitura di prestazioni contrattuali o per far valere eventuali pretese legali che ne derivano per la Mobiliare. Tali dati sono trattati allo scopo di avviare ed eseguire un contratto.

4.3 Beneficiari

Se è indicato nel caso assicurato come beneficiario nell'ambito di un contratto collettivo di assicurazione del 2° pilastro o di un'assicurazione sulla vita del pilastro 3a o 3b, trattiamo in particolare informazioni sulla sua persona (ad es. cognome, nome, data di nascita), sulla sua situazione personale e finanziaria (ad es. rapporto con lo stipulante o la persona assicurata, numero di identificazione fiscale), sulle coordinate bancarie per il pagamento di eventuali prestazioni assicurative nonché i dati di contatto (ad es. numero di telefono, indirizzo) ai fini di controllare e pagare le prestazioni assicurative (prestazioni in caso di vita, prestazioni in caso di decesso, prestazioni pensionistiche).

5. Scopi del trattamento

5.1 Panoramica

La Mobiliare tratta i suoi dati personali nella misura in cui ciò sia necessario per l'adempimento del contratto di assicurazione specifico e l'offerta di eventuali prestazioni complementari. I suoi dati personali saranno trattati nel rispetto dei requisiti legali applicabili solo per gli scopi che le sono stati descritti (ad es. al momento della conclusione del contratto) o che sono evidenti dalle circostanze.

In veste di assicuratore obbligatorio contro gli infortuni, la Mobiliare svolge un compito pubblico e tratta i dati personali conformemente agli scopi previsti dalla legge (in Svizzera: art. 96 e 97 della legge federale svizzera sull'assicurazione

contro gli infortuni [LAINF, RS 832.20]; nel Principato del Liechtenstein: art. 89a e 89b della legge del Liechtenstein sull'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni [Gesetz über die obligatorische Unfallversicherung; UVersG; n. LR 832.20].

a. I suoi dati personali possono essere trattati in particolare per i seguenti scopi:

Per l'adempimento del contratto o per l'attuazione di misure precontrattuali:

- attività di consulenza e supporto, comunicazione generale con gli interessati e con terzi;
- svolgimento di processi di proposta e offerta;
- esame dei rischi (ad es. di proposte);
- definizione dei premi tramite il profilo di rischio;
- verifica della solvibilità (ad es. quando si avvia un contratto);
- assistenza alla clientela;
- recapito della tessera per le emergenze Mobi24;
- risposta a richieste e domande e relativa valutazione;
- trasferimento di dati a parti interne ed esterne (ad es. agenzie generali o fornitori di servizi);
- scambio di dati con fornitori di servizi e terzi;
- scambio con le autorità (ad es. 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;
- offerta generale e fornitura di prestazioni assicurative (ad es. liquidazione dei sinistri);
- fatturazione e liquidazione;
- amministrazione di contratti esistenti;
- verifica della copertura assicurativa;
- trattamento dei casi assicurativi e di prestazione;
- applicazione del regresso e di altre pretese e difesa dagli stessi.
- protezione contro le frodi assicurative;
- partecipazione e coinvolgimento in procedimenti amministrativi o giudiziari;
- sicurezza e protezione di tutti i dati, segreti e valori patrimoniali.

Per la protezione di interessi legittimi:

- svolgimento di sondaggi tra i clienti e relativa valutazione (ad es. per ricostruire 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;
- creazione di segmenti e profili della clientela;
- scopi interni di formazione e di sicurezza (ad es. conversazioni telefoniche registrate);
- protezione di persone, sistemi e locali commerciali della Mobiliare (ad es. tramite videosorveglianza);
- mantenimento dell'organizzazione dell'attività operativa.

b. La Mobiliare può inoltre trattare i suoi dati personali per i seguenti scopi di marketing conformemente alle sue indicazioni nella proposta o nel «portale dei consensi»:

- marketing per prodotti assicurativi del Gruppo Mobiliare (delle compagnie di assicurazione del Gruppo Mobiliare fanno parte: la Mobiliare Svizzera Società d'assicurazioni SA, la Mobiliare Svizzera Società d'assicurazioni sulla vita SA, la Protekta Assicurazione di protezione giuridica SA e SC, SwissCaution SA);

- invio da parte della Mobiliare di offerte di assicurazione complementari delle società appartenenti al Gruppo Mobiliare, elencate al sito [mobiliare.ch/gruppo](https://www.mobiliare.ch/gruppo);
- invio da parte della Mobiliare di offerte di partecipazioni di monoranza e partner di cooperazione del Gruppo Mobiliare, elencati al sito [mobiliare.ch/partecipazioni](https://www.mobiliare.ch/partecipazioni);
- invio della nostra rivista per i clienti.

In veste di cliente, può gestire autonomamente il futuro trattamento dei suoi dati per scopi di marketing nel «portale dei consensi» (<https://secure.mobiliar.ch/b2c-useraccount/preference-center>) oppure rivolgersi a tal fine alla sua agenzia generale. Per il trattamento dei dati è determinante l'ultima dichiarazione che ha rilasciato.

In quanto cliente che dispone unicamente di contratti dell'assicurazione infortuni obbligatoria, non è iscritto al «portale dei consensi». Saremo lieti di presentarle i nostri prodotti se, ai sensi dell'art. 34, cpv. 4, lett. b LPD, vi acconsente nel caso specifico in occasione di una rispettiva consulenza o iniziativa di marketing oppure se ha reso i suoi dati personali accessibili a chiunque e non si è opposta espressamente al trattamento.

I nostri consulenti alla clientela possono presentarle su richiesta tutti i prodotti e i servizi nonché venderglieli. Le misure di marketing possono essere personalizzate individualmente a seconda dei suoi desideri (profilazione, vedi anche cifra 5.4). Ciò non influisce sul rapporto contrattuale e serve per un approccio mirato al cliente.

5.2 Marketing

Per «marketing» si intendono tutte le attività della Mobiliare volte ad acquisire potenziali clienti ad ampliare le relazioni con i clienti esistenti o a riconquistare le relazioni con i clienti precedenti, analizzandone esigenze e comportamenti, offrendo i prodotti esistenti o sviluppando nuovi prodotti e servizi del Gruppo Mobiliare anche al di fuori dell'ambito assicurativo. Sono incluse anche misure per curare le relazioni con i clienti esistenti. Vi rientrano l'analisi dei suoi dati, che trattiamo nell'ambito dell'esecuzione del contratto, anche in riferimento a prodotti e servizi non assicurativi 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 con la cifra 13.3.

Per poterci rivolgere ai clienti esistenti potenziali e precedenti 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, per cui ci avvaliamo di quelle provenienti dall'analisi dei contratti esistenti, dai dati di contatto della clientela, da altre interazioni con noi (ad es. il comportamento degli utenti sui siti web) e da altre fonti, anche pubbliche. A tal fine possiamo altresì procedere alla profilazione (cifra 5.4).

Le misure di marketing vengono attuate, al di fuori dell'assicurazione infortuni obbligatoria, sulla base del legittimo interesse della Mobiliare. Dove necessario, il suo consenso viene ottenuto nella proposta o nel «portale dei consensi».

5.3 Newsletter ed e-mail marketing

La Mobiliare utilizza il canale di comunicazione e-mail/newsletter per inviarle offerte personalizzate o informazioni rilevanti. Usiamo 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 (ad es. cognome, nome, indirizzo e-mail) vengono raccolti perché ci sia possibile rivolgerci a lei in modo personalizzato.

In caso di invio di e-mail e messaggi push nonché di utilizzo di altri canali elettronici possiamo anche trattare informazioni sulla reazione ai messaggi (ad es. se un'e-mail di newsletter/pubblicità è stata ricevuta e aperta) al fine di identificare i messaggi di suo interesse e 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.

Al di fuori dell'assicurazione infortuni obbligatoria, 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 ulteriori newsletter o di revocare il consenso concesso. Per farlo, utilizzi il link fornito nella rispettiva newsletter.

5.4 Profilazione e decisione individuale automatizzata

Per profilazione si intende il trattamento automatizzato dei dati personali al fine di analizzare o prevedere alcuni aspetti o comportamenti personali. In questo modo è possibile, ad 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 ad esempio nell'ambito dell'esame dei rischi sulla base dei dati da lei messi a disposizione e al di fuori dell'assicurazione infortuni obbligatoria 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 informeremo separatamente nel caso in cui dovessimo utilizzare decisioni individuali automatizzate. In tal caso, avrà la possibilità di richiedere che un dipendente della Mobiliare riveda manualmente questa decisione. Ulteriori informazioni al riguardo si trovano alla cifra 13.6.

5.5 Lotta alle frodi assicurative

Per diverse ragioni, possono essere concesse prestazioni a cui il beneficiario non ha in linea di principio diritto. Se sussistono indicazioni concrete di frodi assicurative, si procede a investigazioni. La lotta contro le frodi serve a proteggere gli assicurati e a garantire l'importo dei premi.

I dati personali risultanti dal contratto di assicurazione e dal caso di sinistro o di prestazione possono essere trattati a questo scopo. La Mobiliare si avvale del sistema di segnalazione e informazione (HIS) per combattere le frodi. Informazioni a tal proposito sono disponibili alla cifra 10.8.3.

Inoltre, la Mobiliare può ottenere a tal fine dati sulla persona da terzi o trasmetterli a terzi. Ulteriori informazioni in merito sono riportate alle cifre 9 e 10.2.

La lotta alle frodi assicurative si basa sul legittimo interesse degli assicurati e della Mobiliare e sul mandato legale in qualità di assicuratore obbligatorio contro gli infortuni.

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 le finalità descritte sopra alla cifra 5 e gli obiettivi associati e per poter attuare le relative misure.

7. Portale clienti e app «La mia Mobiliare»

Il portale clienti e l'app «La mia Mobiliare» le permettono di accedere in ogni momento alle sue assicurazioni senza dover ricorrere alla versione cartacea. In particolare, può accedere ai suoi documenti assicurativi, notificare sinistri e seguire lo stato di un sinistro, contattare il suo consulente o rilasciare procure. Ha inoltre la possibilità di gestire il trattamento dei suoi dati per scopi di marketing nel «portale dei consensi».

Nell'ambito dell'utilizzo del portale clienti e dell'app, vengono trattate tutte le informazioni relative ai contratti con la Mobiliare, alla registrazione e all'utilizzo del portale clienti.

Il trattamento dei dati nell'ambito dell'utilizzo del portale clienti viene effettuato per l'esecuzione del contratto e, nel quadro del nostro legittimo interesse, per l'analisi e l'ottimizzazione del portale clienti nonché, al di fuori dell'assicurazione infortuni obbligatoria, per scopi di marketing.

Quando utilizza il portale clienti «La mia Mobiliare», la preghiamo di osservare la dichiarazione sulla protezione dei dati ivi pubblicata per le pagine web.

8. Comunicazione elettronica

La preghiamo di osservare che la comunicazione elettronica (ad 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 (ad 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.

9. Dati di terzi

I dati personali trattati dalla Mobiliare provengono principalmente da lei (ad es. 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 (ad es. Internet), da uffici pubblici, istituti finanziari, agenzie di informazioni economiche e di credito, assicuratori privati, casse malati, assicuratori sociali nonché dalla SVV Solution SA (una società dell'Associazione Svizzera d'Assicurazioni ASA; cfr. cifra 10.8). Per determinati scopi (ad es. per la liquidazione dei sinistri), 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, ad esempio, verificare l'esattezza dei dati esistenti per garantire una qualità ottimale dei dati, controllare le proposte (ad es. per gli esami del rischio), fornire prestazioni contrattuali (ad es. per la liquidazione dei sinistri), individuare e prevenire possibili frodi assicurative, ottimizzare in generale i processi e, al di fuori dell'assicurazione infortuni obbligatoria, perseguire fini di marketing (cifra 5.1). A tal proposito, è possibile ricorrere alle categorie di dati personali di cui alla cifra 4.

In determinate circostanze può essere altresì necessario che la Mobiliare o i suoi prestatori di servizi si consultino con terzi (ad es. il suo medico, terapeuta, ospedale, assicuratore sociale e sanitario, assicuratore precedente, coassicuratore e riassicuratore, altri assicuratori privati o autorità competenti), ad esempio per l'esame dei rischi in relazione alla conclusione del contratto, per la verifica della copertura assicurativa e in relazione al trattamento dei sinistri. 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 l'erogazione delle prestazioni contrattuali. Nell'ambito dell'assicurazione infortuni obbligatoria, i fornitori di prestazioni mediche sono obbligati per legge a trasmettere le informazioni all'assicuratore (art. 54a LAINF e art. 54a UVersG).

10. 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.

Nell'ambito dell'assicurazione infortuni obbligatoria, la Mobiliare può comunicare i dati personali ai sensi delle prescrizioni legali dell'art. 97 LAINF e dell'art. 89b UVersG.

10.1 Fornitori di servizi

In determinate circostanze, i dati personali possono essere trattati per conto della Mobiliare da fornitori di servizi (ad es. per le soluzioni IT). Questi sono obbligati per contratto a rispettare la legislazione vigente in materia di protezione dei dati e a mantenere la segretezza e la confidenzialità. 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/datenschutz/arbeit_wirtschaft/dateneubermittlung_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 avvenire sulla scorta di un legittimo interesse, per l'avvio e/o l'esecuzione di un contratto o in ottemperanza di una base legale. Se necessario, sarà richiesto il relativo consenso a questo scopo.

10.2 Terzi

I dati personali possono essere trasmessi, al di fuori dell'assicurazione infortuni obbligatoria, a terzi che possono trattarli per scopi propri. Ci riserviamo il diritto di procedere alle seguenti divulgazioni di dati. Nella misura in cui i dati vengano trattati sulla base della presente dichiarazione sulla protezione dei dati, lei riconosce che queste divulgazioni non sono in conflitto con le norme di segretezza.

Di seguito sono elencate le categorie di terzi in Svizzera e all'estero di cui sopra:

- intermediari assicurativi e altri partner contrattuali;
- istituti di previdenza;
- esperti come medici o avvocati;
- agenzie di informazioni economiche e altri centri di informazione;
- assicuratori precedenti, coassicuratori e riassicuratori;
- assicurazioni sociali, casse malati e altri assicuratori privati;
- altre parti coinvolte in un incidente (ad es. nei casi di sinistro);
- società di leasing e istituti bancari;
- autorità e organismi ufficiali;
- altre parti in procedimenti legali potenziali o effettivi.

- I dati personali vengono trasmessi a terzi come, ad esempio, società non assicurative del Gruppo Mobiliare, partecipazioni di minoranza e partner di cooperazione, che potranno utilizzarli per i loro scopi (ad es. marketing) solo dopo opportuna comunicazione e sulla base del suo consenso, a condizione che non si applichi un'altra base giuridica. In tal caso si tratta di imprese (riportati al sito [mobiliare.ch/gruppo](https://www.mobiliare.ch/gruppo)) e partecipazioni di minoranza del Gruppo Mobiliare e dei suoi partner di cooperazione (riportati al sito [mobiliare.ch/partecipazioni](https://www.mobiliare.ch/partecipazioni)).

10.3 Protekta Assicurazione di protezione giuridica SA

La Protekta Assicurazione di protezione giuridica SA, Monbijoustrasse 5, 3011 Berna, è una società della Mobiliare. Tratta i suoi dati personali principalmente nell'ambito dell'esecuzione e del disbrigo di pratiche dell'assicurazione di protezione giuridica, a condizione che una tale copertura sia contenuta nei prodotti assicurativi della Mobiliare Svizzera Società d'assicurazioni SA o della prestazione di consulenza, a condizione che una tale copertura sia contenuta nei prodotti assicurativi della Mobiliare Svizzera Società d'assicurazioni SA.

La Protekta Assicurazione di protezione giuridica SA è tenuta a rispettare la legislazione vigente in materia di protezione dei dati e tratta i dati della Mobiliare esclusivamente per gli scopi da essa indicati.

La JurLine della Protekta fornisce informazioni giuridiche agli assicurati per via telefonica. Al fine di garantire un servizio impeccabile le conversazioni con la JurLine possono essere registrate per scopi di formazione nonché qualità e prova e/o ascoltate simultaneamente dai superiori a scopo di supervisione. Le conversazioni registrate sono di regola cancellate automaticamente al più tardi dopo 14 giorni. Per un eventuale ulteriore uso delle registrazioni (ad es. per formazioni interne) il suo numero di telefono, cognome e nome saranno resi anonimi.

Il trattamento dei dati si basa sull'esecuzione di un contratto di assicurazione esistente o persegue la salvaguardia dei nostri legittimi interessi.

10.4 Agenzie generali

Le nostre agenzie generali trattano i dati personali nell'ambito dell'avvio e dell'esecuzione dei contratti, comprese le attività di consulenza e assistenza, i processi di proposta e offerta, l'esame dei rischi, la verifica di casi di prestazione e la liquidazione dei sinistri. Nel quadro 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, ad esempio secondo la cifra 13, favorirà un trattamento efficiente della sua richiesta se utilizzerà i contatti indicati alla cifra 2.

Il trattamento dei dati si basa sull'esecuzione di un contratto di assicurazione esistente o persegue la salvaguardia dei nostri legittimi interessi.

10.5 Mobi24 SA

La Mobi24 SA, Bundesgasse 35, 3011 Berna (nel seguito «Mobi24») fa parte del Gruppo Mobiliare, di cui costituisce il centro di contatto. Garantisce la raggiungibilità e i servizi di Assistance e Contact Center per i clienti della Mobiliare.

La Mobi24 tratta i suoi dati nel quadro

- dei servizi di Assistance (aiuto immediato nell'ambito dell'Assistance per veicoli, persone e oggetti);
- dei servizi di Contact Center (sinistri e vendita) al di fuori degli orari di apertura delle agenzie generali della Mobiliare e della Protekta;
- delle prestazioni di soccorso tramite tutti gli accessi digitali per i clienti della Mobiliare (servizio clienti digitale);
- della risposta alle richieste secondo la cifra 13 da lei rivolte.

Al fine di garantire un servizio impeccabile le conversazioni con la Mobi24 possono essere registrate per scopi di formazione nonché qualità e prova. I dati relativi alle conversazioni con la Mobi24 vengono automaticamente cancellati dopo 6 mesi. Per un eventuale ulteriore uso delle registrazioni (ad es. per formazioni interne) il suo numero di telefono, cognome e nome saranno resi anonimi.

Se chiama la Mobi24, i suoi dati personali saranno trattati sulla base di un contratto di assicurazione esistente e, in determinate circostanze, per salvaguardare i nostri legittimi interessi.

10.6 XpertCenter SA

La XpertCenter SA, Monbijoustrasse 5, 3011 Berna (nel seguito «XpertCenter») fa parte del Gruppo Mobiliare, di cui costituisce un centro di competenza specializzato nella fornitura di servizi relativi alla liquidazione dei sinistri.

La XpertCenter tratta i suoi dati nell'ambito della gestione dei sinistri concernenti casi assicurati e nella lotta alle frodi assicurative.

La XpertCenter è tenuta a rispettare la legislazione vigente in materia di protezione dei dati e tratta i dati della Mobiliare esclusivamente per gli scopi da essa indicati.

Il trattamento dei dati si basa sull'esecuzione di un contratto di assicurazione esistente o persegue la salvaguardia dei nostri legittimi interessi.

10.7 Mobiliare Svizzera Risk Engineering SA

La Mobiliare Svizzera Risk Engineering SA, Monbijoustrasse 5, 3011 Berna, fa parte del Gruppo Mobiliare ed è un'impresa di consulenza specializzata nel risk engineering e nel risk management tecnico.

La Mobiliare Svizzera Risk Engineering SA tratta i suoi dati principalmente nell'ambito di un esame dei rischi in sede di conclusione del contratto e/o nel corso della durata contrattuale.

La Mobiliare Svizzera Risk Engineering SA è tenuta a rispettare la legislazione vigente in materia di protezione dei dati e tratta i dati della Mobiliare esclusivamente per gli scopi da essa indicati.

Il trattamento dei dati si basa sull'esecuzione di un contratto di assicurazione esistente o persegue la salvaguardia dei nostri legittimi interessi.

10.8 SVV Solution SA

10.8.1 Car Claims Info

Nel trattamento dei sinistri nell'ambito di un'assicurazione veicoli a motore, i dati sul veicolo interessato/sui veicoli interessati e sul sinistro vengono trasmessi alla banca dati «Car Claims Info» della SVV Solution SA (una società dell'Associazione Svizzera d'Assicurazioni ASA), Conrad-Ferdinand-Meyer-Strasse 14, 8002 Zurigo, e confrontati con tale banca dati. La maggior parte delle compagnie di assicurazione svizzere inserisce nella banca dati «Car Claims Info» in particolare i seguenti dati: data del sinistro, numero di telaio e di matricola, causa dell'incidente, importo della liquidazione, danno parziale o totale. Questo contribuisce a prevenire liquidazioni ingiustificate dei sinistri. In caso di sospetto motivato, questa banca dati può essere usata per scambiare dati tra le imprese coinvolte. Il trattamento dei dati si basa sull'esecuzione del contratto di assicurazione e ha luogo nel legittimo interesse della lotta contro le frodi e della tutela degli assicurati.

10.8.2 Servizio di clearing

Sussiste uno scambio di dati elettronico con gli uffici della circolazione stradale e le autorità di immatricolazione per l'emissione di attestati di assicurazione e informazioni sui detentori. La SVV Solution SA gestisce inoltre un servizio di clearing comune alle compagnie di assicurazione svizzere coinvolte. L'accesso ai dati è limitato ai dati della Mobiliare.

10.8.3 Sistema di segnalazione e informazione (HIS)

Per la prevenzione e l'individuazione di frodi assicurative nel settore non vita al di fuori dell'assicurazione infortuni obbligatoria, la Mobiliare si avvale del sistema di segnalazione e informazione (HIS) della SVV Solution SA.

Le società partecipanti al sistema HIS vi registrano le persone che, in caso di sinistro, hanno soddisfatto un criterio di segnalazione specificamente definito nel regolamento aziendale dello stesso sistema (ad es. frode assicurativa). A tal fine si procede allo scambio limitato di dati personali (compresi i dati di contatto, la data di nascita, il motivo della segnalazione) con le imprese di assicurazione partecipanti al sistema HIS. Ogni persona è informata per iscritto della sua registrazione. Le altre ragioni per la registrazione e i dati personali trattati sono disponibili al link qui sotto.

Nel quadro della procedura di liquidazione del sinistro, la Mobiliare può consultare il sistema HIS e verificare, sulla base dei dati presenti, se in passato sono state registrate informazioni relative alla persona in questione. In caso di riscontro positivo, la Mobiliare si riserva il diritto di valutare più approfonditamente il proprio obbligo di prestazione. Con il suo consenso, se la ricerca restituisce un riscontro positivo, i dati interessati possono anche essere scambiati direttamente tra gli assicuratori partecipanti. Le prestazioni assicurative non vengono rifiutate unicamente sulla base di un eventuale riscontro positivo nel sistema HIS.

La gestione del sistema HIS poggia su un regolamento operativo. Ulteriori informazioni sul sistema HIS sono disponibili alla pagina svv.ch/it/his. Il trattamento dei dati si basa sull'esecuzione del contratto di assicurazione e ha luogo nel legittimo interesse della lotta contro le frodi e della tutela degli assicurati.

10.9 Organizzazione danni sismici (ODS)

L'Organizzazione danni sismici (ODS) sostiene attivamente i Cantoni nella valutazione degli immobili danneggiati e nella stima dei costi di ricostruzione.

La Mobiliare trasmette i dati dell'immobile di cui alla cifra 4.1 (come i dati sul proprietario e sull'amministrazione dello stabile e, se presenti, la somma assicurata, il tipo di immobile, lo scopo o l'utilizzo dell'immobile e la cubatura) all'Organizzazione danni sismici (ODS) per completare i dati del Registro degli edifici e delle abitazioni (REA) e per la valutazione dei costi di ricostruzione dei danni allo stabile in seguito al terremoto.

10.10 Trasmissione di dati per scopi di marketing

In veste di cliente, può gestire autonomamente la futura trasmissione dei suoi dati per scopi di marketing nel «portale dei consensi» (<https://secure.mobiliar.ch/b2c-useraccount/preference-center>) oppure rivolgersi a tal fine alla sua agenzia generale.

I dati dei clienti che hanno solamente contratti dell'assicurazione infortuni obbligatoria non vengono trasmessi per scopi di marketing.

La Mobiliare può trasmettere ai seguenti destinatari i suoi dati, conformemente alle sue indicazioni nella proposta o nel «portale dei consensi», affinché tali destinatari li trattino per scopi di marketing propri:

- compagnie di assicurazione del Gruppo Mobiliare (Mobiliare Svizzera Società d'assicurazioni SA, Mobiliare Svizzera Società d'assicurazioni sulla vita SA, Protekta Assicurazione di protezione giuridica SA e SwissCaution SA);
- altre società del Gruppo Mobiliare (indicate al sito mobiliare.ch/gruppo);
- società partecipate e partner di cooperazione del Gruppo Mobiliare (indicati al sito mobiliare.ch/partecipazioni).

11. 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, ad 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.

12. 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 se necessario.

13. 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.

Tenga presente che i suoi dati personali relativi a tale richiesta saranno conservati per tre anni a scopo di prova.

13.1 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).

Per poter elaborare la sua richiesta, le chiediamo di inviarcì un documento d'identità (ad. es. copia di carta d'identità o passaporto) e di comunicarci il suo indirizzo per la corrispondenza postale. Non appena disporremo di queste informazioni evaderemo la sua richiesta. Qualora dovesse inoltrarci dati personali per e-mail, voglia osservare la cifra 8. Per motivi di sicurezza le consigliamo quindi di utilizzare il servizio postale.

13.2 Diritto alla rettifica

La Mobiliare si 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.

13.3 Diritto di opposizione

Se i suoi dati personali sono trattati sulla base di interessi legittimi, lei ha il diritto di opporsi al trattamento dei suoi dati personali, a condizione che ci siano dei motivi che risultano dalla sua situazione speciale.

13.4 Diritto alla cancellazione e alla limitazione d'uso

Lei ha il diritto di chiedere la cancellazione dei suoi dati personali nonché la limitazione del loro trattamento.

13.5 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 (ad es. un'altra compagnia di assicurazione).

Per poter elaborare la sua richiesta, le chiediamo di inviarcì un documento d'identità (ad. es. copia di carta d'identità o passaporto) e di comunicarci il suo indirizzo per la corrispondenza postale. Non appena disporremo di queste informazioni evaderemo la sua richiesta. Qualora dovesse inoltrarci dati personali per e-mail, voglia osservare la cifra 8. Per motivi di sicurezza le consigliamo quindi di utilizzare il servizio postale.

13.6 Altri diritti

Nel caso di una possibile violazione dei suoi diritti sulla protezione dei dati, può contattare la rispettiva autorità competente. L'autorità di vigilanza competente in Svizzera è: Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza
Feldeggweg 1
3003 Berna, Svizzera

L'autorità di vigilanza competente nel Principato del Liechtenstein è:
Datenschutzstelle Fürstentum Liechtenstein
Städtle 38
Casella postale 684
9490 Vaduz, Principato del Liechtenstein

Se la informiamo di una decisione automatizzata (cifra 5.4), 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 basi 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.

14. 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. La preghiamo di consultare la dichiarazione sulla protezione dei dati attualmente valida su mobiliare.ch/dp-contratti e protekta.ch/dp-contratti oppure di chiedere la versione attuale al suo consulente assicurativo.

Ultimo aggiornamento al 31 maggio 2024