

Dichiarazione sulla protezione dei dati per il trattamento dei sinistri

Alla Protekta sta 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 Protekta dati personali di altre persone (per esempio dati di familiari o di dipendenti), la preghiamo di informarle o di fornire loro questa «Dichiarazione sulla protezione dei dati per il trattamento dei sinistri». 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 la Protekta Assicurazione di protezione giuridica SA si considera «responsabili» secondo la legislazione sulla protezione dei dati.

La Protekta è una società del Gruppo Mobiliare.

La preghiamo di osservare che possono inoltre trovare applicazione altre dichiarazioni specifiche sulla protezione dei dati. Troverà i relativi dettagli su protekta.ch/protezione-dei-dati.

2. Contatto

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

Protekta Assicurazione di protezione giuridica SA
Oggetto: Protezione dei dati
Monbijoustrasse 5
3011 Berna
E-Mail: datenschutz@protekta.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 Protekta 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 Protekta. 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 14.

4. Categorie di dati personali

4.1 In generale

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

- Informazioni sulla persona assicurata o sulle persone di contatto e su collaboratori di partner contrattuali, aziende e 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 su controparti, avvocati;
- dati provenienti da domande e questionari (come informazioni del richiedente sul rischio assicurato, risposte a domande per esempio 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 come durata del contratto, coperture, rischi assicurati, somme assicurate e franchigie, importo del premio, prestazioni, dati dei contratti esistenti e precedenti);
- dati finanziari e relativi all'incasso: 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 iscrizioni nel registro delle esecuzioni;

- altri dati relativi ai sinistri (tutti i documenti utili a chiarire il danno verificatosi, ad es. in particolare le notifiche di sinistro, i documenti presentati, i rapporti di chiarimento, le fatture, i dati relativi al danneggiato e ad altri terzi coinvolti nel sinistro, i documenti relativi al regresso ecc.).

4.2 Dati personali particolarmente sensibili

A seconda del sinistro possono essere trattati dati personali particolarmente sensibili (ivi incluse anche le «categorie particolari di dati personali»). Si tratta in particolare di dati sulla salute. Questi dati personali vengono trattati, ad esempio, per accertare e evadere le pretese della persona assicurata in caso di sinistro, fornire prestazioni contrattuali o per far valere eventuali pretese legali che ne derivano per la Protekta.

5. Scopi del trattamento

La Protekta tratta i suoi dati personali nella misura in cui è necessario per il trattamento del caso di sinistro concreto. I suoi dati personali saranno trattati nel rispetto dei requisiti legali vigenti solo per gli scopi che le sono stati descritti o che sono evidenti dalle circostanze.

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

- comunicazione generale con le persone interessate e con terzi;
- risposta a richieste e domande e relativa valutazione;
- sviluppo di prodotti e dell'impresa;
- ottimizzazione e sviluppo di nuovi prodotti e processi, anche a scopo di addestramento e garanzia qualità di sistemi di intelligenza artificiale;
- valutazione di dati ed elaborazione di statistiche;
- 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 (ad es. per perizie);
- comunicazione con le autorità (ad esempio per la richiesta di documenti ufficiali);
- 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 (ad es. registrazione di conversazioni telefoniche);
- protezione contro le frodi assicurative;
- 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 Protekta (ad es. tramite videosorveglianza);
- mantenimento dell'organizzazione dell'attività operativa;
- offerta generale e fornitura di prestazioni assicurative (ad es. liquidazione dei sinistri);
- fatturazione e liquidazione;
- verifica della copertura assicurativa;
- trattamento dei casi assicurativi e di prestazione, applicazione del regresso e di altre pretese e difesa dagli stessi;
- attività di consulenza nel settore della liquidazione sinistri.

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 ascoltati simultaneamente da parte di superiori o altri dipendenti per scopi di formazione e supervisione nonché per il controllo della qualità. In tal caso la informeremo prima dell'inizio della conversazione.

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

6. Trattamento automatico dei dati e decisione individuale automatizzata

Il trattamento automatico dei dati avviene, ad esempio, nel caso della notifica dei sinistri online.

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 tal caso, avrà la possibilità di richiedere che un dipendente della Protekta riveda manualmente questa decisione. Troverà maggiori informazioni al riguardo alla cifra 14.6.

7. Principi per il trattamento dei dati personali

I suoi dati personali possono essere trattati sulla base dei seguenti basi

- per l'esecuzione di un contratto;
- se previsto dalle basi legali;
- con il suo consenso o il consenso di una persona da lei autorizzata;
- se la Protekta 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.

8. Portale clienti e app «La mia Mobiliare»

Il portale clienti e l'app «La mia Mobiliare» offrono agli stipulanti la possibilità di registrare notifiche di sinistro e di seguire lo stato di trattamento dei sinistri.

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

9. 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 Protekta 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 Protekta 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 Protekta tramite mezzi di comunicazione sicuri, è consapevole dei rischi associati a questi mezzi di comunicazione. **La responsabilità della Protekta in questo contesto è esclusa nella misura consentita dalla legge.**

10. Dati di terzi

I dati personali trattati dalla Protekta provengono principalmente da lei (ad es. notifiche di sinistro). 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. 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, fornire prestazioni contrattuali (ad es. per la liquidazione dei sinistri), individuare e prevenire possibili frodi assicurative e ottimizzare in generale i processi. A tal proposito è possibile ricorrere alle categorie di dati personali summenzionate.

In determinate circostanze può essere altresì necessario che la Protekta o i suoi prestatori di servizi mettano determinati dati a disposizione di 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 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 Protekta. Di regola, lei concede la liberazione dall'obbligo di segretezza nell'ambito del processo di trattamento dei sinistri. Questa liberazione è obbligatoria per l'erogazione delle prestazioni in caso di sinistro.

11. 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 Protekta o di terzi che trattano i dati personali per scopi propri o comuni.

11.1 Fornitori di servizi

In determinate circostanze, i dati personali possono essere trattati per conto della Protekta 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 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/it/comunicazione-di-dati-personali-allestero>), 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 Protekta 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'esecuzione di un contratto o in ottemperanza di una base legale. Se necessario, sarà richiesto il relativo consenso a questo scopo.

11.2 Terzi

I dati personali possono essere trasmessi, al di fuori dell'assicurazione infortuni obbligatoria, a terzi che possono trattarli per scopi propri o comuni. Ci riserviamo il diritto di procedere alle seguenti divulgazioni di dati. 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.

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;
- autorità, organismi ufficiali e tribunali;
- altre parti in procedimenti legali potenziali o effettivi;
- società di leasing e istituti bancari.

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 gestione dei casi) solo dopo opportuna comunicazione e sulla base del suo consenso condizione che non si applichi un'altra base giuridica, se prescritta dalla legge. In tal caso si tratta di imprese (riportati al sito mobiliare.ch/gruppo) e partecipazioni di minoranza del Gruppo Mobiliare e dei suoi partner di cooperazione (riportati al sito mobiliare.ch/partecipazioni).

11.3 Mobi24 SA

La Mobi24 SA, Bundesgasse 35, 3011 Berna (nel seguito «Mobi24») fa parte del Gruppo Mobiliare, di cui costituisce il centro di contatto.

La Mobi24 tratta i suoi dati nel quadro delle prestazioni di soccorso tramite tutti gli accessi digitali per i clienti della Protekta (servizio clienti digitale).

Al fine di garantire un servizio impeccabile le conversazioni con la Mobi24 vengono registrate per scopi di formazione e di 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.

12. Durata di conservazione

La Protekta 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 Protekta. 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 Protekta.

13. Sicurezza dei dati

La Protekta 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.

14. Diritti delle persone interessate

Se i suoi dati personali vengono trattati dalla Protekta, 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.

14.1 Diritto all'informazione

Lei ha il diritto di ottenere informazioni sui suoi dati personali trattati dalla Protekta. 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». Per poter elaborare la sua richiesta, le chiediamo di inviarci 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 9. Per motivi di sicurezza le consigliamo quindi di utilizzare il servizio postale.

14.2 Diritto alla rettifica

La Protekta 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.

14.3 Diritto di opposizione

Lei ha il diritto di opporsi con effetto immediato a qualsiasi trattamento futuro 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 Protekta.

Nel campo d'applicazione dell'OPDa, lei ha inoltre il diritto di opporsi al trattamento dei suoi dati personali se tali dati sono trattati sulla base di interessi legittimi ai sensi dell'articolo 6 capoverso 1 lettera f OPDa, purché sussistano motivi derivanti dalla sua situazione particolare.

14.4 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.

14.5 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 inviarci 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 9. Per motivi di sicurezza le consigliamo quindi di utilizzare il servizio postale.

14.6 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
Kirchstrasse 8
Casella postale 684
9490 Vaduz, Principato del Liechtenstein

Se la informiamo di una decisione automatizzata (cifra 6), 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.

15. Riserva di modifiche

La presente dichiarazione sulla protezione dei dati 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 protekta.ch/pd-sinistri oppure di chiedere la versione attuale al collaboratore incaricato della gestione dei sinistri per il suo contratto.

Ultimo aggiornamento: 1° gennaio 2026