

## **Dichiarazione sulla protezione dei dati Consulenza e assistenza**

Con la presente dichiarazione sulla protezione dei dati desideriamo informarvi in modo trasparente su come Swiss Life SA e le sue agenzie generali elaborano i vostri dati personali nell'ambito dell'acquisizione, della consulenza e dell'assistenza nonché dell'analisi previdenziale e finanziaria, della pianificazione finanziaria, successoria e del pensionamento nonché del check assicurativo e previdenziale (di seguito consulenza e assistenza).

### **1 Introduzione**

Swiss Life e le sue agenzie generali (di seguito "Swiss Life" o "noi") accordano grande importanza alla protezione della vostra sfera privata e alla confidenzialità dei dati dei propri clienti e dei loro collaboratori. Swiss Life si attiene, pertanto, ai principi determinanti della legislazione sulla protezione dei dati, comprese le disposizioni speciali della previdenza professionale, della Legge sul contratto d'assicurazione, della legislazione sulla sorveglianza degli assicuratori nonché agli altri requisiti legali o normativi.

Ciò significa che Swiss Life protegge, in modo adeguato e coerente, i dati personali dei propri clienti e che applica e concretizza i requisiti di confidenzialità, integrità, disponibilità, verificabilità e proporzionalità nel trattamento e nella gestione dei propri dati, allo scopo di tutelarvi.

Qui di seguito vi forniamo una panoramica delle attività di elaborazione dei vostri dati personali in relazione alle attività di acquisizione e alla consulenza e all'assistenza da parte di Swiss Life e delle sue agenzie generali.

Salvo indicazione esplicita di tenore diverso, la presente dichiarazione sulla protezione dei dati è valida esclusivamente per gli scopi di elaborazione menzionati. Ulteriori informazioni di carattere generale sulla protezione dei dati presso Swiss Life si trovano nella nostra dichiarazione generale sulla protezione dei dati:

<https://www.swisslife.ch/it/chi-siamo/footer/privacy.html>.

### **2 Responsabile (controller) del trattamento dei dati e responsabile della protezione dei dati di Swiss Life**

Responsabile della raccolta, come descritto di seguito, e del trattamento dei dati è

Swiss Life SA  
General-Guisan-Quai 40  
Casella postale  
8022 Zurigo

Se avete domande o richieste in materia di protezione dei dati, potete contattare noi e il nostro responsabile della protezione dei dati al seguente indirizzo o per e-mail:

Swiss Life SA  
Responsabile della protezione dei dati  
Compliance Svizzera  
General-Guisan-Quai 40  
Casella postale  
8022 Zurigo

E-mail: [datenschutz@swisslife.ch](mailto:datenschutz@swisslife.ch)

### **3 Scopi e principi di trattamento**

I vostri dati personali vengono trattati da Swiss Life per i seguenti scopi.

#### **3.1 Acquisizione**

##### **3.1.1 Presa di contatto in caso di raccomandazione a terzi**

Swiss Life elabora i dati personali che riceve da terzi per mettersi in contatto con la persona raccomandata.

Vengono elaborati dati personali quali cognome, nome, numero di telefono ed eventualmente altri dati, se la terza persona ce li ha comunicati.

##### **3.1.2 Presa di contatto con persone interessate**

Swiss Life elabora i dati personali che riceve direttamente da persone interessate (se la persona interessata contatta Swiss Life o se Swiss Life contatta una persona interessata) ai fini della presa di contatto.

Vengono elaborati dati personali quali cognome, nome, numero di telefono ed eventualmente altri dati comunicati dalla persona interessata.

#### **3.2 Consulenza a persone interessate e clienti**

I dati personali vengono trattati in relazione ai seguenti argomenti di consulenza:

- Conteggio dei premi;
- Analisi previdenziale e finanziaria in base alle esigenze;
- Pianificazione finanziaria e/o del pensionamento;
- Pianificazione successoria;
- Check assicurativo e previdenziale e/o
- consulenza in relazione a prodotti di Swiss Life o delle nostre società partner.

#### **3.3 Assistenza ai clienti di Swiss Life**

Nell'ambito dell'assistenza ai clienti di Swiss Life, i dati personali vengono trattati per le seguenti attività:

- Gestione dei contratti e assistenza.

- Se dovessimo ravvisare un fabbisogno in uno dei nostri campi di consulenza, nella misura del possibile vi contatteremo e informeremo al riguardo e/o, se del caso, trasmetteremo i vostri dati agli uffici competenti al nostro servizio o a una delle società partner elencate alla cifra 9. Ove necessario, richiederemo il vostro consenso separato al riguardo.

### **3.4 Ulteriori scopi di trattamento**

- Valutazioni statistiche (p.es. per ricerche di mercato) nonché a scopi di marketing in seno al gruppo Swiss Life. Il trattamento a scopi di marketing non avviene contro la vostra esplicita volontà e richiede, se necessario, il vostro consenso separato.

Avvertenza: qui trovate le informazioni relative all'eventuale allestimento di un'offerta relativa a prodotti di Swiss Life: <https://www.swisslife.ch/it/chi-siamo/footer/privacy.html>.

## **4 Categoria dei dati personali trattati**

I dati personali trattati da Swiss Life comprendono i dati personali da voi comunicati e i dati accessibili pubblicamente. Per il disbrigo delle polizze di libero passaggio trattiamo, in particolare, i seguenti dati personali delle persone assicurate:

- Dati personali: vi rientrano in particolare nome e cognome, genere, data di nascita, indirizzo, indirizzo di pagamento, stato civile ecc.;
- Dati per il conteggio dei premi;
- Dati per l'allestimento di consulenze, analisi (p.es. analisi previdenziale o finanziaria) e contratti.

## **5 Principio della minimizzazione dei dati e della privacy by default**

In base al principio della minimizzazione dei dati raccogliamo solo i dati strettamente necessari per l'operazione da sbrigare (concessione di prestiti ipotecari) (necessità). I nostri sistemi e servizi sono configurati in modo tale da garantire la massima protezione dei vostri dati personali.

## **6 Attività di marketing e di profiling**

Possiamo anche utilizzare i vostri dati per offrirvi prodotti e servizi su misura. Per presentarvi misure pubblicitarie e offerte personalizzate e mirate nonché per rispondere meglio alle vostre esigenze, possiamo anche allestire profili della vostra persona ed elencarvi in gruppi pubblicitari (laddove non utilizziamo, tuttavia, dati personali degni di particolare protezione come dati relativi alla salute). Al riguardo il nostro interesse legittimo consiste nell'informarvi in modo rapido ed efficace sui nostri prodotti e servizi che potrebbero interessarvi.

Swiss Life ha anche avviato collaborazioni con partner scelti, per cui possiamo offrirvi anche offerte di altre società d'assicurazione. Se avete stipulato un contratto d'assicurazione di questo tipo, i vostri dati possono essere scambiati su tale base tra i partner e, in presenza del vostro consenso, possono essere trattati a scopi di marketing.

Vi contatteremo, inoltre, sporadicamente a scopi di ricerca di mercato e utilizzeremo i risultati in forma anonima per diverse questioni all'interno dell'impresa. In relazione al nostro sondaggio sul grado di soddisfazione dei clienti richiederemo la vostra opinione circa le vostre esperienze con Swiss Life. In alcuni casi utilizzeremo i risultati di questo sondaggio anche per contattarvi personalmente, per elaborare attivamente le vostre richieste e per migliorare i nostri processi interni. Inoltre raccogliamo, memorizziamo e trattiamo i vostri dati per la valutazione, il miglioramento e lo sviluppo di servizi e funzioni.

In questo contesto il nostro interesse legittimo consiste nello sviluppare costantemente i nostri prodotti e servizi, in modo da rispondere alle esigenze dei nostri clienti.

Sulla base di un consenso o di un interesse legittimo di Swiss Life, trattiamo i vostri dati personali anche per i seguenti fini: migliorare costantemente il vostro customer journey per personalizzarlo e adeguarlo alle vostre necessità e comunicare riguardo a determinati prodotti e campagne di marketing che vi potrebbero interessare. Ci occupiamo di elaborare i vostri dati personali in modo parzialmente automatizzato, con l'obiettivo di valutare determinati aspetti personali (profiling) o per creare una prima selezione in relazione a una vostra richiesta su un prodotto.

Impieghiamo il profiling in particolare per potervi informare adeguatamente sui prodotti e per potervi offrire una consulenza che tenga conto delle vostre esigenze. Per raggiungere il nostro obiettivo ci serviamo di strumenti di valutazione che permettono una comunicazione e una pubblicità adeguate, comprese la ricerca di mercato e i sondaggi d'opinione.

Se, nel presente contesto, il trattamento dei vostri dati avviene in base al nostro legittimo interesse, previamente effettuiamo all'interno una valutazione degli interessi in base al tipo di dati che vi riguardano nella fattispecie. Teniamo in particolare conto anche dell'uso nel settore in materia di trattamento. In questi casi, avete il diritto di opporvi in qualsiasi momento al trattamento dei dati personali che vi riguardano e alla creazione di profili dei clienti a fini di marketing.

## **7 Decisioni individuali automatizzate**

Swiss Life non prende decisioni individuali automatizzate sulla base di dati personali. In caso di futuri cambiamenti al riguardo, Swiss Life garantirà la trasparenza e i relativi diritti.

## **8 Raccolta di dati personali (con il vostro consenso)**

Nell'ambito della consulenza e della nostra relazione d'affari ci fornite dati personali, eventualmente degni di particolare protezione, necessari per l'avvio e l'esecuzione di una consulenza e l'adempimento degli obblighi contrattuali ivi connessi. Senza questi dati di regola non saremo in grado di fornirvi una consulenza appropriata, di stipulare un contratto con voi, di elaborarlo né di fornirvi servizi.

## **9 Trasmissione dei dati, elaborazione su incarico di Swiss Life e notifica all'estero**

Per i suddetti scopi di elaborazione possiamo trasmettere i vostri dati, in particolare a scopi di memorizzazione e trattamento, a società del gruppo ed eventualmente a fornitori

di servizi in Svizzera e all'estero che, su nostro incarico, forniscono servizi generali (p.es. operazioni di pagamento, gestione dei contratti) o servizi informatici (p.es. hosting – gestione dell'hardware e del software del server, housing – gestione dell'hardware del server, cloud computing – infrastruttura informatica accessibile via internet). Swiss Life si riserva il diritto di esternalizzare a terzi, in Svizzera o all'estero, integralmente o parzialmente, determinati settori di affari e servizi (p.es. gestione dei contratti, operazioni di pagamento, informatica) nonché l'elaborazione dei dati personali.

Qualora venga fatto ricorso a imprese di servizi ("subfornitori"), queste ultime potranno trattare i dati personali solo osservando le relative disposizioni legali e contrattuali e solo nel modo in cui procederebbe Swiss Life. In particolare, esse non possono utilizzare i dati per scopi propri.

Swiss Life sceglie accuratamente le imprese a cui fa ricorso, stipula con esse contratti scritti che comprendono, in particolare, anche le misure tecniche e organizzative da adottare e monitora l'osservanza delle disposizioni. In stretta collaborazione con i nostri subfornitori, come esempio i provider di hosting, Swiss Life mira a raggiungere un elevato livello di protezione per garantire che i dati personali non siano accessibili ad estranei, siano protetti da perdita o abuso e ne sia garantita la confidenzialità, l'integrità e la disponibilità.

Qualora da voi predisposto o richiesto e/o ammesso o prescritto per legge, i dati possono essere trasmessi anche a terzi, p.es. alle nostre società partner. Qui trovate una panoramica delle nostre società partner: <https://www.swisslife.ch/it/chi-siamo/unternehmensprofil/partner/kooperationspartner.html>

I dati non vengono trasmessi senza il consenso della persona interessata per scopi diversi da quelli qui indicati.

## **10 Raccolta di dati presso terzi**

Swiss Life elabora i dati raccolti direttamente presso la persona interessata o presso terzi. La raccolta di dati presso terzi può avvenire in base a una raccomandazione proveniente dalla cerchia familiare o dall'ambito lavorativo. In tutti questi casi partiamo dal presupposto che le persone in questione siano già state informate in merito all'inoltro dei dati; in caso contrario Swiss Life provvederà a un trattamento dei dati trasparente.

È nostra cura che i nostri dati siano costantemente corretti, completi e aggiornati, secondo le disposizioni di legge determinanti vigenti. Per questo motivo, in determinati casi (p. es. in caso di dati mancanti o non più aggiornati), può essere necessario che Swiss Life raccolga dati presso terzi (p.es. provider nel campo della comunicazione) o, se richiesto, presso società di informazioni.

Nella misura necessaria per il trattamento e la gestione dei contratti, Swiss Life può anche inoltrare i suoi dati a società del gruppo Swiss Life e richiedere determinati dati sulla vostra persona presso uffici pubblici.

## **11 Durata dell'elaborazione, custodia e cancellazione dei vostri dati personali**

Trattiamo e memorizziamo i vostri dati personali nell'ambito delle operazioni ipotecarie, fintantoché ciò è necessario per l'adempimento dei nostri obblighi contrattuali e legali o per gli scopi perseguiti con il trattamento, per esempio per la durata dell'intera relazione d'affari (dalle fasi iniziali, passando per il disbrigo, fino allo scioglimento del contratto) nonché in conformità agli obblighi di conservazione e di documentazione previsti dalla legge.

Pertanto, è possibile che i dati personali vengano custoditi per il lasso di tempo in cui è possibile rivalersi su Swiss Life e nella misura in cui Swiss Life sia altrimenti tenuta a farlo per legge o ciò sia richiesto da interessi commerciali legittimi (p.es. a scopi di prova e di documentazione).

Non appena i dati personali per gli obiettivi sopramenzionati (cifra 3) non sono più necessari, di norma vengono eliminati o anonimizzati, nella misura in cui possibile. Per i dati aziendali (p.es. protocolli di sistema, log) in linea di massima possono essere applicati termini di conservazione più brevi.

## **12 I vostri diritti (diritti delle persone interessate)**

Siamo lieti di verificare, a titolo gratuito, se Swiss Life ha elaborato i vostri dati personali e informarvi a proposito. Se nessun dato è stato elaborato, riceverete da noi una cosiddetta informazione negativa. Se elaboriamo i vostri dati personali, di norma trasmettiamo le informazioni previste dalla Legge federale sulla protezione dei dati mediante il mezzo di comunicazione tramite il quale avete inoltrato la richiesta.

Inoltre, avete diritto all'emissione e alla trasmissione di dati in un comune formato elettronico, a condizione che sussistano i presupposti di legge, ai sensi dell'art. 25a LPD. Qualora l'informazione o la trasmissione fosse manifestamente infondata, in particolare in base a una legge formale, a interessi preponderanti di terzi o per altri motivi, siamo autorizzati a rifiutare, limitare o differire l'informazione o la consegna.

Potete inoltre richiedere la rettifica di dati personali inesatti, a condizione che nessuna disposizione di legge vieti la modifica. Inoltre, secondo le disposizioni di legge potete in particolare richiedere che un determinato trattamento di dati venga vietato, che una determinata comunicazione di dati personali a terzi venga vietata o che i dati personali vengano cancellati o distrutti.

Di regola l'esercizio dei vostri diritti presuppone che possiate comprovare inequivocabilmente la vostra identità (p.es. mediante copia di un documento d'identità) e che presentiate la vostra domanda per iscritto a scopo di documentazione.

Per far valere i vostri diritti potete contattarci all'indirizzo indicato al punto "Responsabile (controller) del trattamento dei dati e responsabile della protezione dei dati di Swiss Life" (cfr. sopra) o per e-mail a [datenschutz@swisslife.ch](mailto:datenschutz@swisslife.ch).

### **13 Riserva di modifica**

Swiss Life si riserva il diritto di adeguare in qualsiasi momento, senza preavviso, la presente dichiarazione sulla protezione dei dati, in particolare in ordine all'aggiornamento di disposizioni legali e al cambiamento di processi operativi.

Fa stato la versione pubblicata in questa sede.