

## Informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento 679/2016 Assistente virtuale online

Allianz Global Life (di seguito, la "Società"), in qualità di titolare del trattamento, ti informa su come vengono trattati i dati quando utilizzi l'assistente virtuale online. L'assistente è un servizio che propone domande e risposte già predisposte; in alcune schermate puoi anche scrivere un messaggio libero (ad esempio un commento o un feedback).

### QUALI DATI PERSONALI TRATTIAMO

---

Quando usi l'assistente, la Società tratta alcuni dati personali (non immediatamente identificativi dell'utente) legati al funzionamento del servizio e al modo in cui viene utilizzato. In particolare:

- registriamo le scelte che fai all'interno dell'assistente, ad esempio quali opzioni selezioni e quale percorso segui tra le varie domande e risposte;
- registriamo alcune informazioni tecniche indispensabili per far funzionare il servizio e per proteggerlo da errori o abusi, come la data e l'ora delle interazioni e alcuni codici tecnici che servono ad identificare la tua sessione di utilizzo e a capire se il servizio funziona correttamente;
- se in alcune schermate inserisci un testo libero (ad esempio un commento nello spazio "Feedback" o una richiesta di ricontatto nella sezione "Follow-up"), il contenuto che scrivi può essere registrato.

### AVVERTENZA IMPORTANTE

---

Nei campi in cui puoi scrivere un testo libero ti preghiamo di non inserire dati personali (ad esempio nome e cognome, recapiti, codice fiscale, numero di polizza) né informazioni delicate, come dati sulla salute o dettagli su sinistri.

Per richieste che richiedono identificazione o gestione di polizze/sinistri, utilizza i canali dedicati della Società.

### PERCHÉ TRATTIAMO QUESTI DATI

---

I dati sono trattati per:

- fornirti il servizio e permetterti di consultare le informazioni tramite le domande e risposte disponibili;
- garantire sicurezza e continuità del servizio, ad esempio per individuare malfunzionamenti o utilizzi impropri;
- migliorare il servizio, valutando in forma generale quali contenuti sono più utili e come viene utilizzato l'assistente.

### BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

---

Il trattamento si basa sul legittimo interesse della Società a mettere a disposizione questo servizio informativo e a mantenerlo sicuro e funzionante, nel rispetto dei diritti e delle libertà degli utenti.

### PER QUANTO TEMPO CONSERVIAMO I DATI

---

I messaggi che eventualmente scrivi nei campi di testo libero e le informazioni collegate al loro utilizzo vengono conservati per un periodo massimo di 3 mesi.

Le informazioni tecniche necessarie al funzionamento e alla sicurezza del servizio (ad esempio i codici di sessione e di flusso, la data e l'ora delle operazioni e lo stato delle azioni) vengono conservate per 21 giorni, salvo eventuale estensione limitata e documentata esclusivamente in caso di gestione di anomalie, sicurezza o contestazioni tecniche, e comunque per il tempo strettamente necessario a tali finalità.

## **CHI PUÒ ACCEDERE AI DATI**

---

I dati sono accessibili solo a personale autorizzato, in particolare a figure tecniche che si occupano della gestione e manutenzione del servizio.

La Società può inoltre avvalersi di fornitori esterni che operano per suo conto come responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR, vincolati da obblighi contrattuali di riservatezza e sicurezza.

## **L'ASSISTENTE VIRTUALE NON TI RICONOSCE E NON È COLLEGATO A TUE EVENTUALI SCHEDE ANAGRAFICHE CLIENTE**

---

Questo assistente virtuale non è collegato a un'area personale o a sistemi che contengono i tuoi dati personali identificativi di cliente (ad esempio archivi utilizzati per la gestione dei rapporti con i clienti o delle polizze) e non è progettato per identificarti direttamente.

## **I TUOI DIRITTI**

---

Puoi esercitare i diritti previsti dagli artt. 15-22 del GDPR (accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione, ecc.), nei limiti applicabili, contattando la Società tramite i canali indicati su questo sito web. Puoi inoltre proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

La presente Informativa è stata aggiornata in data 25/06/2026.