

Informativa sul trattamento dei dati personali - Registrazione delle chiamate telefoniche

(artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 - GDPR)

TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Allianz Global Life DAC

Sede: Largo Ugo Irneri, 1 34123 - Trieste

Tel. +39 040 3175.660

Fax +39 040 7781.819

Tel.: 800 - 183 - 381

E-mail: dataprivacy-agl@allianz.com

RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI (DPO)

E-mail: dataprivacy-agl@allianz.com

CATEGORIE DI DATI TRATTATI

La registrazione delle chiamate inbound comporta il trattamento della voce dell'interessato e delle informazioni da lui fornite durante la conversazione, che possono includere dati personali identificativi o altri dati comunicati spontaneamente, il numero chiamante/CLI, data/ora, durata, eventuale interno operatore, codice pratica/ticket e metadati tecnici (log).

FINALITÀ DEL TRATTAMENTO E BASI GIURIDICHE

Le registrazioni sono effettuate per le seguenti finalità:

1. **Gestione delle fasi precontrattuali:** quando l'interessato non è ancora cliente e contatta la Società per ricevere informazioni o richiedere simulazioni/preventivi, la registrazione è finalizzata a documentare le misure precontrattuali adottate su sua richiesta (base giuridica: art. 6, par. 1, lett. b) GDPR).
2. **Tracciabilità e adempimenti normativi IVASS:** quando dall'interazione deriva o può derivare un contratto assicurativo, la registrazione consente di dimostrare il rispetto degli obblighi di informativa e correttezza imposti dai Regolamenti IVASS n. 40/2018 e n. 41/2018 (base giuridica: obbligo legale - art. 6, par. 1, lett. c) GDPR).
3. **Gestione di reclami, audit interno e contenziosi:** la registrazione permette di tutelare la Società e il cliente in caso di contestazioni (base giuridica: legittimo interesse del titolare - art. 6, par. 1, lett. f) GDPR).
4. **Miglioramento della qualità del servizio e formazione del personale:** Registriamo le chiamate inbound per migliorare qualità del servizio e per la formazione degli addetti del customer care; se l'interessato non presta il consenso (facoltativo), la chiamata prosegue comunque senza registrazione. (base giuridica: consenso dell'interessato - art. 6, par. 1, lett. a) GDPR).

MODALITÀ DI TRATTAMENTO

Durante la chiamata (vocale): prima di iniziare la registrazione, un sistema di risposta automatico oppure l'operatore chiede all'interessato se acconsente alla registrazione. Procediamo solo dopo la sua risposta vocale positiva di prestazione del consenso. Il mancato consenso comporta solo l'assenza di registrazione e l'interessato

potrà comunque parlare con AGL e ricevere assistenza. L'interessato può revocare in qualsiasi momento il consenso scrivendo a dataprivacy-agl@allianz.com. La revoca non pregiudica i trattamenti già effettuati.

Le registrazioni sono conservate in formato digitale su sistemi sicuri all'interno dell'Unione europea, con accesso riservato a personale autorizzato e istruito. Non vengono svolte profilazioni né decisioni automatizzate basate sulle registrazioni.

TEMPI DI CONSERVAZIONE

- **Chiamate di potenziali clienti che non danno luogo a contratto:** fino a un massimo di **3 mesi** (o **12 mesi** in presenza di reclami o verifiche ispettive), decorso il quale le registrazioni vengono cancellate o anonimizzate.
- **Chiamate di clienti o prospect da cui deriva un contratto:** fino a 10 anni dalla conclusione del rapporto contrattuale, in coerenza con i termini di prescrizione ordinaria e le Circolari IVASS sopra richiamate.
- **Gestione di reclami e contenziosi:** fino alla chiusura della procedura, con eventuale proroga in caso di controversia giudiziaria.
- **Miglioramento della qualità del servizio e formazione del personale:** fino alla revoca del consenso dell'interessato e comunque dopo 24 mesi.

DESTINATARI DEI DATI

I dati possono essere comunicati a:

- società del Gruppo Allianz;
- fornitori di servizi tecnologici e gestionali, nominati responsabili del trattamento;
- autorità di vigilanza (IVASS), autorità giudiziaria o amministrativa;
- consulenti legali e soggetti incaricati della gestione di reclami o contenziosi.

Non è previsto alcun trasferimento di dati personali verso Paesi extra UE.

DIRITTI DELL'INTERESSATO

L'interessato può esercitare i diritti previsti dagli artt. 15-22 GDPR (accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione), nei limiti compatibili con le finalità di legge e con gli obblighi di conservazione.

È inoltre possibile proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali (www.garanteprivacy.it).

CONTATTI PER L'ESERCIZIO DEI DIRITTI

dataprivacy-agl@allianz.com

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