

INFORME RELATIVO A PERSONAS FÍSICAS EN CONFORMIDAD CON LOS ARTÍCULOS 13 Y 14 DEL REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO DE 27 DE ABRIL DE 2016 (EN ADELANTE EL “INFORME”), SOBRE LAS LLAMADAS EFECTUADAS AL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE INTESA SANPAOLO LIFE DAC

El reglamento (UE) 2016/679 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en adelante el “**Reglamento**”) contiene una serie de normas cuyo objetivo es garantizar que el tratamiento de los datos personales se desarrolle respetando los derechos y las libertades fundamentales de las personas físicas. En el presente informe se adaptan las disposiciones. En particular, el presente Informe proporciona la información a que se refieren los artículos 13 y 14 del Reglamento, relativa al tratamiento de los datos personales de las personas físicas que se pongan en contacto telefónico con el servicio de atención al cliente de Intesa Sanpaolo Life dac.

SECCIÓN 1 - IDENTIDAD Y DATOS DE CONTACTO DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Intesa Sanpaolo Life dac. sociedad irlandesa autorizada para ejercer la actividad aseguradora y regulada por el Banco Central de Irlanda con número de inscripción 284248 en el Registro de empresas irlandesas, con asiento legal: 1st Floor International House, 3 Harbourmaster Place, IFSC - Dublin D01 K8F1, Ireland (en adelante la “**Sociedad**” o el “**Responsable del tratamiento**” o el “**Responsable**”) y que pertenece al Grupo Intesa Sanpaolo que opera en España en libre prestación de servicios, trata Sus Datos Personales (en adelante los “**Datos Personales**”) en calidad de Responsable del tratamiento para los fines indicados en la sección 3 del presente informe, en cumplimiento del Reglamento, de las disposiciones normativas y reglamentarias irlandesas y españolas que prevén la actuación del mismo y de posibles códigos de conducta aplicables.

Para más información, visite la página web de la Sociedad www.intesasanpaololife.ie y, en particular, la sección “Privacidad” con toda la información relativa al uso y al tratamiento de los Datos Personales.

SECCIÓN 2 – DATOS DE CONTACTO DEL DELEGADO DE LA PROTECCIÓN DE DATOS

La Compañía ha designado un "Delegado de Protección de Datos" según lo exige el Reglamento ("Data Protection Officer" o "DPO"). Para todos los asuntos relacionados con el procesamiento de sus Datos Personales y / o para ejercer los derechos provistos por el mismo Reglamento por la parte interesada, enumerados en la Sección 7 de este Aviso, puede contactar al DPO a la dirección de correo electrónico dpo@intesasanpaololife.ie decir, o por correo postal a Intesa Sanpaolo Life dac, 1st floor, International House, 3 Harbourmaster Place, IFSC - Dublin D01 K8F1, Irlanda.

SECCIÓN 3 - CATEGORÍAS DE DATOS PERSONALES, FINALIDAD Y BASE JURÍDICA DEL TRATAMIENTO

Categorías de Datos Personales

Los Datos Personales que trata la Empresa incluyen sus datos anagráficos (por ejemplo, nombre y apellidos), datos relativos a pólizas y pagos, satisfacción del cliente y otra información considerada Datos Personales con arreglo al Reglamento que Usted facilite durante la llamada. Además, los Datos

Personales que trata la Empresa también incluyen grabaciones en archivos de audio de llamadas. Las grabaciones sólo se utilizarán para los fines especificados en la continuación del informe.

Finalidad y base jurídica del tratamiento de Datos Personales

Los Datos Personales que le conciernen son tratados por la Sociedad en el ámbito de su actividad para las siguientes finalidades:

a) Ejecución del servicio solicitado

El suministro de sus Datos Personales es necesario para identificarle, para dirigir su llamada a nuestros operadores y, en general, para proporcionarle la asistencia solicitada y el servicio de atención al cliente; estas actividades también pueden llevarse a cabo a través de sistemas interactivos de respuesta de voz. La negativa a facilitar dichos Datos Personales conllevará la imposibilidad por parte de la Empresa de prestarle el servicio de asistencia solicitado. En el ámbito de esta finalidad de tratamiento, no se requiere su consentimiento.

b) Legítimo interés del Responsable

El tratamiento de Sus Datos Personales es necesario para alcanzar un legítimo interés de la Sociedad, es decir:

- llevar a cabo actividades de *customer satisfaction* y evaluar la calidad del servicio de asistencia ofrecido por los operadores telefónicos a los usuarios, con el fin de permitir una mejora constante del propio servicio. En particular, las puntuaciones que pueda facilitar al final de las llamadas telefónicas y los archivos de audio que contengan grabaciones de las llamadas se tratarán con este fin;
- para desempeñar la actividad de prevención de los fraudes y la protección de sus derechos; y no se requiere Su consentimiento.

SECCIÓN 4 – CATEGORÍAS DE DESTINATARIOS A LOS QUE SE PODRÁN COMUNICAR SUS DATOS PERSONALES

Para alcanzar de los fines mencionados más arriba podría ser necesario que la Sociedad comunique Sus Datos Personales a las siguientes categorías de destinatarios:

- 1) **Sociedades del Grupo Intesa Sanpaolo**, entre ellas las que prestan servicios a favor de la sociedad (a mero título de ejemplo: servicios informáticos, servicios de auditoría y servicios de gestión de la cartera).
- 2) **Terceros** (sociedades, profesionales autónomos, etc.) que operan tanto dentro como fuera de la Unión Europea, por ejemplo:
 - sujetos que desempeñan actividades de asistencia a la clientela (help desk, call center, etc.) y/o gestionan la comunicación con la clientela;
 - sujetos que desempeñan actividades de archivo de la documentación relativa a las relaciones con la clientela tanto en forma electrónica como en papel;

- sujetos que desempeñan actividades de intermediación de seguros, como brókers de seguros, agentes, subagentes, mediadores de seguros y reaseguros, y otros canales de distribución/gestión de contratos de seguro (bancos, empresas de leasing, etc.);
- compañías de *outsourcing* que desempeñan, entre otras, actividades de envío y grabación de datos de los clientes y de la documentación contractual correspondiente;
- sociedades de servicios para el cobro de la prima de seguro, sociedades de servicios a los que se encomienden la gestión, la liquidación y el pago de siniestros, entre ellos la central operativa de asistencia, la sociedad de servicios informáticos y telemáticos (por ejemplo el servicio para la gestión del sistema de información de la Sociedad incluido el correo electrónico); sociedades de servicios de correos (para transmisión, ensobrado, transporte y distribución de las comunicaciones de la clientela), sociedades de revisión y de certificación, sociedades de servicios para el control de los fraudes;
- sociedades o estudios profesionales, legales, médicos y peritos “fiduciarios” (que gestionan las solicitudes de indemnización por parte de la sociedad) que desempeñan en nombre de la Sociedad actividades de asesoramiento y asistencia.

Las Sociedades del Grupo Intesa Sanpaolo y terceros a los cuales se puedan comunicar Sus Datos Personales actúan en calidad de: 1) Responsables del tratamiento, es decir sujetos que determinan los fines y los medios del tratamiento de los Datos Personales; 2) Encargados del tratamiento, es decir sujetos que tratan los Datos Personales por cuenta del Responsable o, eventualmente, 3) Corresponsables del tratamiento que determinan, conjuntamente a la Sociedad, los fines y los medios del mismo.

El listado actualizado de los sujetos individuados como Responsables, Encargados, o eventualmente Corresponsables se puede consultar en la página web www.intesasanpaololife.ie o se puede solicitar a la Sociedad en la siguiente dirección email: dpo@intesasanpaololife.ie.

En el caso de corresponsabilidad del tratamiento es incumbencia de la sociedad poner a disposición del interesado (por ejemplo a través de su página web) el contenido esencial del acuerdo con el corresponsable como previsto en el artículo 26, apartado 1 del Reglamento.

SECCIÓN 5 - TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES A UN PAÍS TERCERO O A UNA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL FUERA DE LA UNIÓN EUROPEA

Sin perjuicio de lo dispuesto por las disposiciones específicas de ley Sus Datos Personales serán tratados por la Sociedad en el territorio de la Unión Europea y no se difundirán.

En caso de que fuese necesario, por razones técnicas y operativas, la Sociedad se reserva el derecho a transferir Sus Datos Personales a Países que no forman parte de la Unión Europea para los cuales existen decisiones de “idoneidad” por parte de la Comisión Europea, es decir, basadas en garantías adecuadas o en derogaciones específicas previstas por el Reglamento.

SECCIÓN 6- MODALIDAD DE TRATAMIENTO Y PLAZOS DE CONSERVACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

Intesa Sanpaolo Life Designated Activity Company es una Compañía de seguros Irlandesa, autorizada y regulada por el Banco Central de Irlanda con número de inscripción 284248 en el registro de empresas irlandés, VAT IE8284248U con asiento legal en Irlanda, 1st Floor, International House, 3 Harbourmaster Place, Dublin - D01 K8F1. La Compañía es parte del Grupo Asegurador italiano Intesa Sanpaolo Vita, opera en España en régimen de libre prestación de servicios y figura inscrita en el Registro de Entidades Aseguradoras de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP), con la clave L-0939. Directores: Giuseppe Loforese (Italiano), Ciaran Long, Maria Luisa Gota (Italiana), Luigi Megaro (Italiano), Bríd Quigley, Antonio Granito (Italiano), Mark Duffy.

El tratamiento de Sus Datos Personales se produce a través de herramientas manuales, informáticas y telemáticas - incluidos los sistemas interactivos de respuesta vocal - para garantizar la seguridad y la confidencialidad de los datos.

Sus Datos Personales se conservan durante un periodo no superior al que se necesita para alcanzar los fines para los cuales los datos se tratan, sin perjuicio de los términos de conservación previstos por la ley o por otras disposiciones aplicables (por ejemplo, los códigos de conducta).

Con especial referencia a sus Datos Personales recogidos por la Empresa a efectos de encuestas de satisfacción del cliente o a los Datos Personales contenidos en grabaciones de archivos de audio de llamadas (mencionados en la sección 3 de la Política), éstos se conservan normalmente durante un periodo de 12 meses (doce meses) tras su recogida. Los datos personales podrán, en todo caso, ser tratados durante un periodo superior en el caso de que se produzca un acto que interrumpa o suspenda la prescripción que justifique la prórroga de la conservación de los datos.

SECCIÓN 7- DERECHOS DEL INTERESADO

En calidad de sujeto interesado Usted podrá ejercer, en cualquier momento ante el Responsable los derechos previstos por el Reglamento, a continuación enumerados, enviando una solicitud por escrito a la dirección de correo electrónico dpo@intesasampaololife.ie o por correo postal a la dirección Intesa Sanpaolo Life dac, 1st Floor, International House, 3 Harbourmaster Place, IFSC - Dublin D01 K8F1, Irlanda.

Las eventuales comunicaciones y las medidas adoptadas por la Sociedad, sobre el ejercicio de los derechos enumerados a continuación, se realizarán gratuitamente. A pesar de eso, en el caso de que sus solicitudes fueran manifiestamente infundadas o excesivas, en particular debido a su carácter repetitivo, la sociedad podrá cobrar una suma de dinero, teniendo en cuenta los costes de administración que las solicitudes han supuesto, o bien rechazar de satisfacer sus solicitudes.

La Sociedad responderá a las solicitudes del interesado relativas a los derechos mencionados en la presente Sección lo antes posible, en cuanto reciba la solicitud, y de todas formas dentro de un mes desde la recepción de la misma. El plazo podrá ser prorrogado por dos meses, si necesario, teniendo en cuenta la complejidad o el número de las solicitudes.

1. Derecho de acceso

Usted podrá obtener de la Sociedad la confirmación de la realización (o la falta de la misma) de un tratamiento de Sus Datos Personales y obtener acceso a los Datos Personales y a las informaciones previstas por el artículo 15 del Reglamento, entre ellas, a título de ejemplo: los fines del tratamiento y las categorías de los datos personales tratados.

En el caso de que los Datos Personales se transfieran a un país tercero o a una organización internacional, Usted tiene derecho a ser informado sobre la existencia de garantías adecuadas relativas a la transferencia. Cuando se solicite, la Sociedad podrá facilitar una copia de los Datos Personales, objeto de tratamiento, que le conciernen. Para eventuales ulteriores copias, la sociedad podrá cobrarle un importe razonable basado en los costes administrativos. Si la solicitud se presenta por medios electrónicos, y salvo disposición en contrario, las informaciones serán facilitadas por la Sociedad en un formato electrónico de uso común.

2. Derecho de rectificación

Usted podrá obtener de la Sociedad el derecho de rectificación de Sus Datos Personales que resultan inexactos, y así mismo, teniendo en cuenta los fines del tratamiento, la integración de los datos, cuando no sean completos, facilitando una declaración suplementaria.

3. Derecho a la cancelación

Usted podrá obtener del Responsable la cancelación de Sus Datos Personales, por uno de los motivos previstos por el artículo 17 del Reglamento, entre ellos, a título de ejemplo, en el caso de que los Datos Personales dejen de ser necesarios para los fines para los que fueron recopilados o tratados o en el caso de que el consentimiento sobre que se basa el tratamiento de Sus Datos Personales haya sido revocado por Usted y no exista otro fundamento jurídico para el tratamiento. Le informamos que la Sociedad no podrá seguir adelante con la cancelación de Sus Datos Personales cuando su tratamiento sea necesario, por ejemplo para el cumplimiento de una obligación legal, por razones de interés público, para la formulación, el ejercicio, o la defensa de un derecho en los tribunales.

4. Derecho de limitación del tratamiento

Usted podrá obtener la limitación del tratamiento de Sus Datos Personales cuando se cumpla una de las condiciones previstas por el artículo 18 del Reglamento, entre ellas, por ejemplo si Usted impugna la exactitud de Sus Datos Personales objeto del tratamiento, o si se necesitan sus datos para la formulación, el ejercicio o la defensa de un derecho en tribunal, aunque la Sociedad ya no los necesite para los fines del tratamiento.

5. Derecho a la portabilidad de los datos

En el caso de que el tratamiento de Sus Datos Personales se base en el consentimiento o sea necesario para la ejecución de un contrato o de medidas precontractuales y el tratamiento se efectúe a través de medios automatizados, Usted podrá, en virtud del artículo 20 del Reglamento:

- Solicitar que se le otorguen los Datos Personales facilitados por Usted en un formato estructurado y de uso habitual y legible por máquina (por ejemplo ordenador y/o Tablet);
- Transferir Sus Datos Personales recibidos a otro sujeto responsable del tratamiento sin impedimentos por parte de la Sociedad.

Podrá además solicitar que Sus Datos Personales se transfieran de la Sociedad directamente a otro sujeto responsable del tratamiento indicado por Usted, siempre y cuando sea técnicamente posible por la Sociedad. En este caso Usted deberá facilitarnos todos los datos de contacto exactos del nuevo responsable del tratamiento a quien quiera transferir Sus Datos Personales, facilitándonos una autorización específica y por escrito.

6. Derecho de oposición

Usted podrá oponerse en cualquier momento al tratamiento de sus Datos cuando el tratamiento se realice para la ejecución de una actividad de interés público o para conseguir un interés legítimo del Responsable (incluida la elaboración de perfiles).

En el caso de que Usted decidiera de ejercer el derecho de oposición aquí descrito, la Sociedad se abstendrá de tratar ulteriormente Sus Datos Personales, a menos que no existan razones legítimas para proceder al tratamiento de los Datos (razones que prevalezcan sobre los intereses, los derechos y las libertades del interesado) o siempre y cuando el tratamiento fuera necesario para la formulación, el ejercicio, o la defensa de un derecho en un juicio.

Si, en cambio, sus Datos se tratan para finalidades de marketing Usted tiene derecho a oponerse en cualquier momento a dicho tratamiento, incluida la elaboración de perfiles si estuviera en relación con el marketing.

7. Proceso decisional automatizado concerniente a personas físicas, incluida la elaboración de perfiles

El artículo 22 del Reglamento prevé, en favor del interesado, el derecho a no estar sometido a una decisión basada únicamente sobre un tratamiento automatizado de Sus Datos Personales, incluida la elaboración de perfiles, que produzca efecto jurídico que lo afecten o que puedan afectar significativamente a su persona a menos que la decisión:

- a) sea necesaria para concluir o ejecutar un contrato entre Usted y la Sociedad
- b) esté autorizada por la normativa irlandesa o europea
- c) se base en su consentimiento explícito.

En los casos contemplados en las letras a) y c), la Sociedad aplicará las medidas adecuadas para proteger sus derechos, libertades e intereses legítimos y Usted podrá ejercer su derecho a obtener la intervención humana del Responsable del Tratamiento, a expresar su opinión y a impugnar la decisión. Por el momento, no hay ningún tratamiento de sus Datos Personales que implique la toma de decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, que esté relacionado con la actividad específica cubierta por el Informe "Llamadas realizadas al Servicio de Atención al Cliente de Intesa Sanpaolo Life dac".

8. Derecho de presentar una reclamación ante la Autoridad de control en materia de protección de datos.

Sin perjuicio de su derecho a recurrir a otra sede administrativa o jurisdiccional, en caso de que considere que el tratamiento de Sus Datos Personales por parte del Responsable infringe el Reglamento y/o la normativa aplicable podrá presentar una reclamación a la Autoridad de control en materia de protección de datos personales según lo dispuesto por el artículo 77 del Reglamento¹.

¹ El artículo 77 apartado 1 del Reglamento prevé que "el interesado que considere que el tratamiento relativo a él infringe el presente Reglamento tendrá derecho a presentar una reclamación ante una Autoridad de control en el Estado miembro en que resida habitualmente, trabaje o en el lugar donde se haya producido la presunta infracción.