

Informativa sul trattamento dei dati personali relativi alle recensioni pubblicate su Trustpilot

Chi decide perché e come trattare i dati?

AXA Assicurazioni S.p.A con sede in Corso Como 17 – 20154 Milano (MI), in qualità di Titolare del trattamento, informa gli utenti che pubblicano recensioni sulla piattaforma Trustpilot che i dati personali contenuti nei commenti pubblici (quali, a titolo esemplificativo, nominativo identificativo dell'utente Trustpilot, contenuto della recensione ed eventuali ulteriori informazioni rese spontaneamente disponibili dall'utente all'interno della pagina Trustpilot rivendicata da AXA Assicurazioni S.p.A.) possono essere trattati dalla Compagnia per le finalità sotto indicate.

Quali dati trattiamo?

I dati personali trattati sono solo quelli presenti all'interno della recensione pubblicata. Eventuali dati di salute indicati saranno trattati in quanto resi manifestamente pubblici dall'interessato.

Per quali scopi e su quale base i dati sono trattati?

I dati personali contenuti nelle recensioni pubbliche possono essere trattati per:

- verificare la qualifica di cliente dell'utente che ha rilasciato il commento;
- ricontattare l'utente, ove identificabile come cliente, al fine di fornire assistenza in relazione alla segnalazione effettuata e rimandandolo verso i canali ufficiali delle Società AXA interessate, anche per eventuali segnalazioni future;
- dare riscontro alle segnalazioni ricevute, indirizzando gli utenti non identificabili come clienti della Compagnia verso i canali ufficiali delle Società AXA interessate;
- monitorare la qualità dei servizi offerti e tutelare la reputazione della Compagnia, segnalando a Trustpilot le recensioni che risultano offensive, non veritiere o non riconducibili alla condotta della Compagnia;

Il trattamento si fonda sul legittimo interesse della Compagnia a monitorare e migliorare i propri servizi, nonché a gestire le segnalazioni pubbliche e dare un'adeguata assistenza ai clienti pubblicamente delusi e tutelare la propria reputazione, nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali degli interessati. Per maggiori informazioni sul legittimo interesse dei dati personali, è sempre possibile contattare il Titolare, c.a. Data Protection Officer (DPO), (si veda par. Quali sono i diritti dell'interessato e come possono essere esercitati?) o visitare la sezione del sito <https://www.axa.it/privacy> dedicata al legittimo interesse.

La comunicazione dei dati non è obbligatoria. Tuttavia, in mancanza, non potremo offrire assistenza in merito alla segnalazione effettuata.

Come sono trattati i dati?

Le recensioni pubbliche possono essere acquisite nei sistemi informativi aziendali della Compagnia e gestite tramite strumenti interni, al fine di perseguire le finalità sopra indicate. Il trattamento avviene nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, minimizzazione e limitazione della conservazione previsti dal Regolamento UE 2016/679.

Per quanto tempo i dati vengono conservati?

I dati sono conservati per il tempo strettamente necessario alla gestione della segnalazione e, nel caso di successiva presa in carico nell'ambito del rapporto contrattuale per 3 anni, in linea con i processi aziendali in essere.

A chi sono comunicati i dati?

I dati non sono oggetto di diffusione ulteriore rispetto alla pubblicazione originaria sulla piattaforma Trustpilot. I dati sono comunicati ai nostri dipendenti, ad altre società del Gruppo, ai fornitori o terzi che trattano dati in qualità di Titolari o Responsabili del trattamento ed agli incaricati preposti al trattamento dal titolare, unicamente ai fini della corretta gestione della segnalazione.

I Dati potranno essere trasferiti fuori dall'Unione Europea (es. USA) dove, per esigenze organizzative e gestionali, saranno trattati da società del Gruppo AXA e/o da altri fornitori che si trovano in Paesi che potrebbero non garantire un livello di protezione adeguato rispetto alla normativa italiana ed europea. In tal caso, il trasferimento avverrà sulla base delle ipotesi previste dalla vigente normativa, tra cui l'utilizzo di regole aziendali vincolanti (cd. B.C.R. – Binding Corporate Rules) per i trasferimenti all'interno del Gruppo AXA, l'applicazione di clausole contrattuali standard definite dalla Commissione Europea per i trasferimenti verso società non appartenenti al Gruppo AXA, la verifica della presenza di un giudizio di adeguatezza del sistema di protezione dei Dati Personali del Paese importatore dei Dati. Maggiori informazioni sul trasferimento di Dati fuori dall'Unione Europea e tra società del Gruppo AXA sono disponibili sul sito www.axa.it sezione Privacy/Binding Corporate Rules. Per maggiori informazioni sul trasferimento internazionale dei dati personali, è sempre possibile contattare il Titolare, c.a. Data Protection Officer (DPO).

Quali sono i diritti dell'interessato e come possono essere esercitati?

L'interessato ha il diritto ad accedere ai suoi dati personali, farli aggiornare, integrare, rettificare o cancellare, di chiederne la limitazione e di opporsi al loro trattamento, richiedere la portabilità dei dati, revocare i consensi espressi e, per il processo di decisione automatizzata, ottenere l'intervento umano da parte del titolare del trattamento, esprimere la propria opinione e contestare la decisione. La normativa prevede anche le ipotesi in cui l'interessato può far valere il proprio diritto all'oblio salvi i casi in cui il trattamento resta comunque necessario.

Per l'esercizio dei suoi diritti, lei può rivolgersi ad **AXA Assicurazioni S.p.A.** - Corso Como 17 - c.a. Data Protection Officer - 20154 Milano (MI) - e-mail: privacy@axa.it.

Inoltre, è possibile proporre reclamo all'Autorità di controllo in materia di protezione dei dati personali, in Italia il Garante per la protezione dei dati personali: Piazza Venezia n. 11 - 00187 Roma (+39) 06.696771; protocollo@pec.gpdp.it

Quali sono i dati di contatto del Responsabile della Protezione dei Dati – DPO

Il Responsabile della Protezione di Dati (DPO – data protection Officer) può essere contattato rivolgendosi ad AXA Assicurazioni S.p.A. - Corso Como 17 - c.a. Data Protection Officer - 20154 Milano (MI) - e-mail: privacy@axa.it.

Ulteriori informazioni

Per maggiori dettagli sul trattamento dei dati personali effettuato da AXA per la gestione della clientela, è possibile consultare l'informativa completa disponibile sul sito istituzionale della Compagnia (<https://www.axa.it/privacy>).