



**CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE DELLE COPERTURE DELLA POLIZZA COLLETTIVA
N.100070000098 GOLD CARD (EX CARTA ORO)**

Intesa Sanpaolo Assicura conviene di assicurare i Clienti/Correntisti che hanno richiesto la Gold Card (Ex Carta Oro) tramite le banche del Gruppo Intesa Sanpaolo S.p.A. che hanno aderito alla Polizza Collettiva n°100070000098.

CONDIZIONI GENERALI

Art. 1 - Base dell'Assicurazione

L'Assicurazione è prestata dalla Società sulla base delle comunicazioni del Contraente e delle dichiarazioni degli Assicurati.

Art. 2 - Definizioni generali

AGGRESSIONE: qualunque minaccia fisica o violenza fisica da un Terzo con l'intenzione di privare l'assicurato dei propri beni.

ASSICURATO: il titolare della Carta Assicurata, cliente di banche del Gruppo Intesa Sanpaolo, in qualità di consumatore ai sensi dell'art. 3 lett. a) del D. Lgs. 206/2005.

BENEFICIARIO: L'intestatario delle carte Titolari, delle carte aggregate e delle carte aggiuntive assicurate.

CARTA ASSICURATA: la Gold Card (Ex Carta Oro) valida ed emessa da banche del Gruppo Intesa Sanpaolo e per la quale valgono i benefici della presente polizza.

CONTO CORRENTE: conto corrente privato aperto dall'Assicurato presso le banche del Gruppo Intesa Sanpaolo.

CONTRAENTE: la banca emittente della Carta Assicurata che aderisce alla polizza collettiva.

GIOIELLO: qualsiasi oggetto abitualmente indossato da una persona, formato in tutto o in parte da metallo prezioso e/o pietre preziose.

FURTO AGGRAVATO: furto aggressione o effrazione (con scasso).

FURTO CON SCASSO E/O EFFRAZIONE: è il furto commesso mediante rottura o forzatura delle serrature e dei mezzi di chiusura dei locali oppure praticando una breccia nei muri o nei soffitti dei locali stessi ovvero la forzatura, manomissione, distruzione dei dispositivi di chiusura di un autoveicolo chiuso a chiave situato in un parcheggio regolarmente custodito o in rimessa presso garage privato.

FURTO SEMPLICE: sottrazione del bene assicurato senza violazione o distruzione di qualsiasi meccanismo di chiusura, o senza qualsiasi violenza o minaccia fisica esercitata da terzi nei confronti dell'Assicurato.

INDENNIZZO: la somma dovuta dalla Società in caso di sinistro.

SINISTRO: il verificarsi del fatto dannoso per il quale è prestata l'Assicurazione.

SOCIETÀ: Intesa Sanpaolo Assicura S.p.A.

TERZI: qualunque persona che non sia l'Assicurato, il coniuge, o il convivente more uxorio, i discendenti o altro parente o affine con lui convivente.

Art. 3 - Oggetto dell'Assicurazione

Le presenti Condizioni di Assicurazione hanno per oggetto le seguenti garanzie assicurative:

Sezione A – Garanzia Assicurazione Acquisti

Sezione B – Garanzia Scippo / Aggressione agli Sportelli Automatici (ATM)

Art. 4 - Decorrenza dell'assicurazione – Effetti della copertura assicurativa

La copertura decorrerà dalle ore 24.00 del giorno in cui l'Assicurato entra legittimamente in possesso della Carta Assicurata e/o del codice personale e rimane in vigore durante tutto il periodo di validità della Carta Assicurata, a condizione che i premi di assicurazione siano regolarmente pagati, salvo disdetta della presente Polizza Collettiva.

Art. 5 - Premio di Assicurazione

Il pagamento del premio è a carico della Contraente, restando inteso che le garanzie di assicurazione opereranno a titolo gratuito per l'Assicurato.



Art. 6 - Soggetti assicurati

La Polizza è stipulata tra la **Contraente** e la Società a favore dei clienti della Contraente che, fermo quanto previsto alle Condizioni di Polizza Collettiva si intendono i titolari della Gold Card (Ex Carta Oro), clienti di banche del Gruppo Intesa Sanpaolo, in qualità di consumatore ai sensi dell'art. 3 lett. a) del D. Lgs. 206/2005.

Art. 7 - Legge applicabile.

La presente Polizza Collettiva è regolata dalle leggi italiane.

Art. 8 - Sistemi alternativi di risoluzione delle controversie e foro competente.

Per tutto quanto non regolato espressamente dal presente contratto valgono le norme di legge della Repubblica italiana. Tutte le controversie relative al presente contratto devono essere preliminarmente sottoposte ad un tentativo di mediazione secondo gli obblighi previsti dal D.Lgs. del 4 marzo 2010 n. 28 e successive modifiche da effettuare innanzi l'Organismo di Mediazione istituito presso la Camera di Commercio, Industria e Artigianato del luogo di residenza o di domicilio principale dell'Assicurato o dei soggetti che intendano far valere diritti derivanti dal contratto.

La richiesta di mediazione può essere inviata a:

Intesa Sanpaolo Assicura

Ufficio Gestione Sinistri Cpi e Carte di Credito – Viale Stelvio 55/57, 20159 Milano

organizzazione@pec.intesansanpaoloassicura.com

ovvero al numero di fax +39 011.093.10.62

Il tentativo di mediazione costituisce condizione di procedibilità della causa civile.

Se la mediazione non ha successo, il foro competente esclusivo per le controversie relative al presente contratto è quello del luogo di residenza o di domicilio principale dell'Assicurato o dei soggetti che intendano far valere diritti derivanti dal contratto.

GARANZIE DI ASSICURAZIONE

SEZIONE A – ASSICURAZIONE ACQUISTI.

Le seguenti definizioni vengono utilizzate per l'applicazione dei termini e delle condizioni della presente Assicurazione:

BENI ASSICURATI: tutti i beni materiali interamente o parzialmente (*1) acquistati dall'Assicurato con la Carta Assicurata, il cui valore di acquisto sia superiore a Euro 50,00, **ad eccezione di:**

- **gioielli o gemme;**
- **animali e piante e fiori;**
- **denaro contante, valuta estera, travelers' cheques, biglietti di viaggio o di trasporto, biglietti per spettacoli, titoli o altri strumenti negoziabili;**
- **beni di consumo, cibi o bevande;**

- **qualsiasi oggetto venduto come parte di un intero (*2);**
- **veicoli motorizzati nuovi o usati;**
- **telefoni cellulari;**
- **biglietti di trasporto (aereo, treno etc);**
- **dati numerici visualizzati o scaricati da internet (mp3, foto, software...);**
- **servizi on line;**
- **beni acquistati per essere rivenduti;**
- **beni acquistati su vendite all'asta.**



(*1) quando il prezzo d'acquisto è stato pagato solo parzialmente con la Carta Assicurata, il sinistro sarà indennizzato proporzionalmente al prezzo totale.

(*2) paio o serie di oggetti: se il Bene Assicurato consiste in articoli venduti in coppia o in serie e, a seguito della perdita, si possa provare che detti articoli non possano più essere utilizzati e non possano essere sostituiti singolarmente, in tal caso la garanzia verrà applicata all'intero o serie di articoli.

NON CONFORME: il Bene acquistato non corrisponde a quello ordinato inizialmente dall'Assicurato o ha un guasto che ne impedisce il perfetto funzionamento, è rotto o incompleto. L'Assicurato deve notificare la mancanza di conformità entro 30 giorni di calendario che seguono la consegna del Bene acquistato.

NON SPEDITO: il Bene acquistato non è stato consegnato in 30 giorni di calendario che seguono l'addebito sul conto bancario dichiarato sull'estratto conto della Carta Assicurata.

PAGAMENTO ON LINE: qualsiasi pagamento on line fatto con una Carta Assicurata per comprare un Bene materiale quando il pagamento non è fatto sotto controllo o senza il Codice PIN, senza documenti firmati o senza la firma elettronica e per quale l'Assicurato ha ricevuto l'addebito sul conto corrente.

TERRITORIO DEL VENDITORE: la garanzia "Assicurazione Acquisti" copre tutti gli acquisti on line su siti internet domiciliati in Italia, Stati Uniti e Unione Europea. La domiciliazione del sito internet si riferisce all'indirizzo di posta elettronica che l'Assicurato può utilizzare per mettersi in contatto con il sito internet.

TERRITORIO DI INVIO DEI BENI ASSICURATI: i Beni Assicurati devono essere consegnati in Italia.

Art. 9 - Oggetto dell'Assicurazione

Esclusivamente per gli acquisti effettuati online con la Carta Assicurata la presente copertura prevede un rimborso nei seguenti casi:

1) caso di **non conformità** :

- a) il bene acquistato on line non corrisponde a quanto ordinato inizialmente dall'Assicurato e il "Venditore" si rifiuta di sostituirlo, oppure
- b) il bene acquistato on line è stato consegnato con un danno funzionale, è rotto o incompleto.

Il bene è considerato **non conforme** per i termini e le condizioni di questa copertura quando:

- Il Venditore accetta che l'Assicurato invii indietro il bene acquistato e rinvia un bene in sostituzione o rimborsa l'Assicurato: sono coperti i costi (con ricevuta di conferma di ricezione) per rinviare al "Venditore" il bene acquistato;
- Il Venditore accetta che l'Assicurato invii indietro il bene acquistato, ma non invia un bene in sostituzione e non rimborsa l'Assicurato entro 90 giorni: sono coperti i costi (con ricevuta di conferma di ricezione) per rinviare indietro il bene acquistato e il rimborso del valore del bene acquistato dall'Assicurato – nei limiti dei massimali previsti.
- Il Venditore non accetta che l'Assicurato invii indietro il bene acquistato: sono coperti i costi (con ricevuta di conferma di ricezione) per inviare il bene acquistato a Intesa Sanpaolo Assicura S.p.A. - Servizio Liquidazione Danni e il rimborso del valore del bene acquistato dall'Assicurato – nei limiti dei massimali previsti.

Il Bene Assicurato deve essere inviato a: **Ufficio Gestione Sinistri Cpi e Carte di Credito – Viale Stelvio 55/57, 20159 Milano**

2) caso di **mancata spedizione** del bene entro 30 giorni dall'addebito sul conto dell'Assicurato ed al più tardi **entro 90 giorni dal pagamento** la copertura rimborsa il valore del bene acquistato, tasse incluse, nei limiti dei massimali previsti.

Per tutti gli acquisti effettuati sia offline che online con la Carta Assicurata la presente copertura prevede inoltre un rimborso in caso di **furto aggravato** del bene entro 30 giorni dalla data di acquisto o di consegna. Il Furto deve essere subito nonostante l'uso di ogni ragionevole cautela da parte dell'Assicurato nella conservazione e nella vigilanza del Bene Assicurato; il Bene Assicurato deve trovarsi all'interno di locali non accessibili perché dotati di idonee chiusure effettivamente utilizzate, non deve essere lasciato incustodito né

su vetture in parcheggio (non custodito) e durante l'uso all'esterno deve essere sotto la stretta vigilanza dell'Assicurato.

Art. 10 - Massimali "Assicurazione Acquisti"

- Per i casi di "non conformità" e "mancata spedizione" dei beni acquistati online il massimale per Assicurato è di Euro 1.000,00 per singolo acquisto e di Euro 1.500,00 per anno assicurativo con un valore minimo del bene pari ad Euro 50,00;



- In caso di **“furto aggravato” del bene acquistato sia offline sia online**, il massimale assicurato per singolo furto è di Euro 2.600,00 con il massimo risarcimento per anno assicurativo pari ad Euro 12.600,00;
- Il furto deve avvenire entro 30 giorni dalla data di acquisto o di consegna (incluso il giorno di acquisto o di consegna).

Art. 11 – Esclusioni “Assicurazione Acquisti”

Sono escluse, in caso di “non conformità” e “mancata spedizione” dei beni acquistati online dalla presente garanzia:

- **i danni causati intenzionalmente dall'Assicurato o da suoi parenti (coniuge, convivente legale, ascendenti, discendenti);**
- **i danni verificatisi successivamente alla consegna del bene all'Assicurato;**
- **la mancata spedizione dovuta a sciopero delle poste o della società incaricata delle spedizioni;**
- **ritardo nella consegna;**
- **danni causati da sommossa civile, insurrezione, ribellione, rivoluzione o terrorismo o causa di forza maggiore;**
- **danni dovuti a difetti di fabbricazione, uso improprio o in violazione delle istruzioni del produttore o del venditore, furto, perdita, smarrimento;**
- **esposizione agli agenti atmosferici, corrosione, ossidazione o qualsiasi altra forma di deterioramento progressivo, negligenza, esperimenti, effettuazione di test, sovraccarico volontario, riparazioni o operazioni di pulizia compiuti da soggetti diversi da quelli autorizzati o approvati dal produttore, erroneo montaggio o installazione, modifiche al prodotto, vandalismo, bruciatura dei fosfori (incluso image ghosting), bruciatura dei pixel derivante dalla mancata conformità alle istruzioni del produttore, virus informatici, difetti o problemi di software, agenti naturali e qualsiasi altro agente esterno al prodotto (ad esempio variazioni nella tensione di rete, fuoriuscita di liquidi, blocco di parti mobili o rotanti causato da agenti esterni, ecc.);**
- **danni al prodotto verificatisi durante il trasporto con qualsiasi mezzo;**
- **guasti e i difetti che comportano soltanto la riparazione o la sostituzione di parti di ricambio quali, a titolo esemplificativo, telecomandi, manopole e tutte le componenti definite come consumabili o di propria natura deteriorabili incluse, a titolo esemplificativo, toner e cartucce, lampadine (inclusi fanali e unità ottiche), testine delle stampanti, fax e video registratori e riproduttori a testina magnetica o ottica, batterie sia sostituibili dal cliente che non;**
- **prodotti con numero identificativo rimosso o alterato;**
- **prodotti utilizzati a scopo professionale o commerciale, anche parziale, quelli messi a disposizione del pubblico, affittati o concessi in leasing o in comodato o in uso e quelli usati in aree comuni, in spazi associativi e in esercizi aperti al pubblico;**
- **danni patrimoniali, non patrimoniali, diretti, indiretti o accidentali, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la perdita di profitto, la perdita di dati, il tempo di fermo, i danni alla persona e alle cose diverse dal prodotto**
- **le campagne di richiamo del prodotto dal mercato da parte del Produttore e del distributore;**
- **danni e i costi di manutenzione, riparazione o sostituzione di Prodotti coperti dalla garanzia del Produttore;**
- **danni causati da reazioni nucleari o radiazioni.**

Sono inoltre escluse in caso di “furto aggravato” del bene, le richieste di risarcimento derivanti da:

- **semplice perdita, sparizione misteriosa;**
- **furto diverso da quello con violenza o con scasso. Il furto semplice è escluso;**
- **qualsiasi azione intenzionale o dichiarazione fraudolenta commessa dall'Assicurato o da suoi parenti (coniuge, convivente, ascendenti, discendenti);**
- **embargo, confisca, cattura o distruzione su ordine di un governo o della pubblica autorità;**
- **danni causati da Guerra civile o internazionale, sommossa civile, insurrezione, ribellione, rivoluzione o terrorismo o causa di forza maggiore;**
- **disintegrazione del nucleo dell'atomo o radiazioni ionizzanti.**

Art. 12 - Sinistri - Obblighi dell'Assicurato “Assicurazione Acquisti”

Al fine di presentare una richiesta di indennizzo, l'Assicurato dovrà:

- **inviare denuncia del sinistro anche attraverso il modulo che potrà trovare presso le Filiali delle banche del Gruppo Intesa Sanpaolo a: **Intesa Sanpaolo Assicura S.p.A. – Ufficio Gestione Sinistri Cpi e Carte di Credito – Viale Stelvio 55/57, 20159 Milano**, compilandolo in tutte le sue parti e allegando tutte le prove documentali richieste dal modulo di denuncia.**



In caso di “**furto aggravato**” del bene l'assicurato dovrà inoltre:
verbalizzare l'accaduto alle autorità di polizia **entro le 48 ore successive al verificarsi** del furto.
Successivamente, l'Assicurato dovrà fornire ulteriori prove documentate della perdita subita alla Società.
L'Indennizzo verrà bonificato dalla Società sul Conto Corrente dell'Assicurato.

SEZIONE B– SCIPPO / AGGRESSIONE AGLI SPORTELLI AUTOMATIVI (ATM).

Le seguenti definizioni vengono utilizzate per l'applicazione dei termini e delle condizioni della presente Assicurazione:

AGGRESSIONE: qualunque minaccia fisica o violenza fisica da un terzo con l'intenzione di privare l'Assicurato del denaro contante prelevato.

RAPINA: il reato previsto e definito dall'art. 628 del Codice Penale, ovvero la sottrazione di cose mobili mediante violenza alla persona o minaccia.

SINISTRO: le perdite pecuniarie dirette subite dall'Assicurato per le quali è prestata la garanzia assicurativa. Le perdite pecuniarie risultanti da una serie di utilizzi fraudolenti con la stessa Carta Assicurata saranno considerati come un unico e solo sinistro.

Art. 13 - Oggetto dell'assicurazione

La garanzia prevede un rimborso a favore dell'Assicurato in caso di Rapina di denaro contante prelevato con la Carta Assicurata presso uno Sportello Automatico (ATM), a condizione che l'aggressione sia avvenuta entro 24 ore dal momento del prelievo del contante.

Art. 14- Massimale “Scippo / Aggressione agli Sportelli Automatici (ATM)”

Il massimale per Assicurato per Carta Assicurata è di Euro 300,00 per ogni singolo Sinistro indennizzabile e di Euro 600,00 in aggregato per un periodo di 12 mesi dalla data di decorrenza della garanzia “Scippo / Aggressione agli Sportelli Automatici (ATM)”.

Art. 15 - Periodo di garanzia “Scippo / Aggressione agli Sportelli Automatici (ATM)”

Il periodo di validità della presente garanzia è di 24 ore dal momento del prelievo del contante.

Art. 16 - Esclusioni della garanzia “Scippo / Aggressione agli Sportelli Automatici (ATM)”:

Sono escluse le richieste di risarcimento derivanti da:

- **danni causati intenzionalmente o in maniera fraudolenta dall'Assicurato o da uno dei suoi parenti prossimi (coniuge, convivente more uxorio, discendenti o ascendenti);**
- **prelievo di denaro contante effettuato con una carta diversa dalla Carta Assicurata;**
- **qualsiasi rapina che si verifichi dopo 24 ore dal prelievo del contante;**
- **qualsiasi rapina di denaro contante commessa con astuzia o qualsiasi minaccia esercitata nei confronti dell'Assicurato per costringerlo a prelevare denaro e consegnarlo a Terzi;**
- **qualsiasi rapina di denaro contante sottratto da uno sportello automatico che sia stato manomesso;**
- **danni causati da guerra, disordini civili, insurrezioni, ribellioni, rivoluzioni, atti terroristici, reazione o radiazione nucleare, ovvero dovuti a cause di forza maggiore;**
- **conseguenze di qualsiasi sommossa o di confisca da parte delle autorità.**

Art. 17 - Denuncia di Sinistro – Obblighi dell'Assicurato

Non appena l'Assicurato sia venuto a conoscenza del Sinistro, dovrà:

- verbalizzare l'accaduto alle Autorità di Polizia entro le 48 ore successive al verificarsi del sinistro;
- inviare denuncia del sinistro anche attraverso il modulo che potrà trovare presso le Filiali delle banche del Gruppo Intesa Sanpaolo a: **Intesa Sanpaolo Assicura S.p.A. – Ufficio Gestione Sinistri Cpi e Carte di Credito – Viale Stelvio 55/57, 20159 Milano**, compilandolo in tutte le sue parti e allegando tutte le prove documentali richieste dal modulo di denuncia.
-

Art. 18 - Estensione Territoriale

L'Assicurazione vale per il mondo intero salvo eventuale diversa indicazione per le singole prestazioni. Nell'ipotesi di diritto al risarcimento di danni extracontrattuali da fatti illeciti di terzi, nonché di procedimento



penale, l'assicurazione vale per i sinistri che insorgono in Europa o negli stati extraeuropei posti nel bacino del mare mediterraneo sempreché il foro competente, ove procedere si trovi in questi territori. In tutte le altre ipotesi la garanzia vale per i sinistri che insorgono e devono essere trattati nella Repubblica Italiana, nella città Stato del Vaticano e nella Repubblica di San Marino.

Art. 19 - Sinistri - Modalità di liquidazione delle prestazioni

a) Ricezione delle pratiche - documenti mancanti ed istruttoria

Le pratiche saranno esaminate dalla Società che provvederà direttamente a richiedere all'Assicurato tutte le ulteriori informazioni e/o documenti integrativi che la Società ritenga necessarie al fine di poter valutare in maniera corretta ed esaustiva l'indennizzabilità del sinistro. Le pratiche relative ai Sinistri verranno considerate complete solamente al ricevimento di tutta la documentazione richiesta come riportato nei relativi moduli di denuncia del Sinistro nonché dell'eventuale documentazione integrativa richiesta dalla Società.

b) Gestione attiva delle pratiche Sinistri

La Società, a seguito della ricezione della pratica preparata e inviata dall'Assicurato può, qualora la pratica risulti incompleta, richiedere informazioni integrative (vedere paragrafo a), oppure chiudere il Sinistro, qualora gli elementi raccolti ne permettano una corretta valutazione.

Alla ricezione della pratica completa (compresa la denuncia con tutte le eventuali ulteriori informazioni richieste), la Società si Impegna a comunicare entro 30 giorni all'Assicurato ed al Contraente la sua decisione di indennizzare o di rigettare il Sinistro.

c) Indennizzo del Sinistro

Entro 30 giorni dalla ricezione della pratica completa, verificata l'operatività della garanzia e valutata l'entità del danno, la Società si impegna a procedere al regolamento di quanto dovuto all'Assicurato.

La Società invia all'Assicurato (con copia al Contraente per conoscenza) entro detto termine conferma dell'operatività della garanzia.

d) Rigetto del Sinistro

In caso di Sinistro non indennizzabile la Società invia all'Assicurato (con copia al Contraente per conoscenza) una lettera raccomandata con A.R. nella quale viene specificata la ragione del rigetto.

Qualora l'Assicurato o il Contraente rendano in fase di liquidazione del Sinistro delle dichiarazioni false o reticenti cesserà automaticamente la garanzia di Polizza.

e) Modalità del pagamento dell'Indennizzo

In caso di indennizzo la Società provvede al pagamento dell'indennizzo liquidabile, nei termini di cui alla lettera c) che precede, direttamente all'Assicurato, sempreché non sia stata fatta opposizione e sussista la titolarità dell'interesse Assicurato.

Gli indennizzi vengono liquidati attraverso bonifico bancario direttamente sul medesimo conto corrente dell'Assicurato al quale si riferisce la Carta Assicurata. Per ragioni di speditezza gli indennizzi saranno effettuati per ordine di conclusione dell'istruttoria sul Sinistro. Tale ordine non coinciderà necessariamente con quello di ricezione della denuncia di Sinistro. Il meccanismo di liquidazione dell'Indennizzo potrà essere rivisto dalla Società e dal Contraente, in funzione dei volumi trattati, con la previsione di possibili scadenze mensili al fine di semplificare la procedura di liquidazione dell'indennizzo.

f) Surrogazione.

In conformità alla legge italiana, Intesa Sanpaolo Assicura è surrogata, nei limiti di quanto pagato a titolo d'indennizzo, nei diritti e nelle azioni degli Assicurati contro i terzi.

g) Prescrizione

Ogni diritto nei confronti di Intesa Sanpaolo Assicura si prescrive entro il termine di due anni dalla data del Sinistro che ha dato origine al diritto alla prestazione in conformità a quanto previsto all'art. 2952 del Codice Civile.

h) Perito

Un perito o un investigatore può essere incaricato da Intesa Sanpaolo Assicura per accertare le circostanze della richiesta di risarcimento e l'ammontare del risarcimento.



**INTESA SANPAOLO
ASSICURA**

SEZIONE C – Reclami

Art. 20 – Reclami

Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri devono essere inoltrati per iscritto a:

Intesa Sanpaolo Assicura S.p.A.
Gestione Reclami e Qualità del servizio
Via San Francesco D'Assisi, 10
10122 Torino
Fax +39 011.093.00.15
email: reclami@intesasnpaoloassicura.com
email: reclami@pec.intesasnpaoloassicura.com

In caso di esito insoddisfacente del reclamo ovvero in caso di assenza di riscontro oltre il termine massimo di quarantacinque giorni da parte della Compagnia, prima di interessare l'Autorità Giudiziaria, è possibile rivolgersi direttamente all'IVASS, Autorità di Vigilanza competente in materia, consultando il "fac-simile di reclamo all'IVASS" disponibile sul sito **www.ivass.it**, **nella sezione Guida ai reclami > Come presentare un reclamo.**

I reclami devono essere inviati, allegando la documentazione relativa al reclamo trattato dalla Compagnia, a:

IVASS
Via del Quirinale, 21
00187 Roma
fax: +39 06.42133206
Indirizzo e-mail: tutela.consumatore@pec.ivass.it

Per la risoluzione delle liti transfrontaliere è possibile presentare reclamo all'IVASS o attivare il sistema estero competente tramite la procedura FIN-NET (accedendo al sito internet: http://ec.Europa.eu/internal_market/fin services-retail/finnet/index_en.htm).

In ogni caso, il Cliente può ottenere informazioni sulla sua polizza contattando il Servizio Clienti al numero 800.124.124, appositamente istituito dalla Compagnia per fornire tutti i chiarimenti necessari.

INFORMATIVA NEI CONFRONTI DI PERSONE FISICHE AI SENSI DELL'ART. 13 E 14 DEL REGOLAMENTO (UE) 679/2016 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO DEL 27 APRILE 2016 (DI SEGUITO L'INFORMATIVA)

Il Regolamento sulla "protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati" (di seguito il "Regolamento") contiene una serie di norme dirette a garantire che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali delle persone. La presente Informativa ne recepisce le previsioni.

SEZIONE 1 - IDENTITÀ E DATI DI CONTATTO DEL TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Intesa Sanpaolo Assicura S.p.A., con sede legale in Corso Inghilterra 3, 10138 Torino, Società del Gruppo Assicurativo Intesa Sanpaolo Vita, in qualità di Titolare del trattamento (di seguito anche la "Società" o il "Titolare") tratta i Suoi dati personali (di seguito i "Dati Personali") per le finalità indicate nella Sezione 3. Per ulteriori informazioni può visitare il sito Internet di Intesa Sanpaolo Assicura www.intesasanpaoloassicura.com e, in particolare, la sezione "Privacy" con tutte le informazioni concernenti l'utilizzo ed il trattamento dei Dati Personali.

SEZIONE 2 - DATI DI CONTATTO DEL RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI

Intesa Sanpaolo Assicura ha nominato il "responsabile della protezione dei dati" previsto dal Regolamento (c.d. "*Data Protection Officer*" o DPO). Per tutte le questioni relative al trattamento dei Suoi Dati Personali e/o per esercitare i diritti previsti dal Regolamento stesso, elencati nella Sezione 7 della presente Informativa, può contattare il DPO al seguente indirizzo email: dpo@intesasanpaoloassicura.com

SEZIONE 3 - CATEGORIE DEI DATI PERSONALI, FINALITÀ E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

Categorie di Dati Personali

Fra i Dati Personali che la Società tratta rientrano, a titolo esemplificativo, i dati anagrafici, i dati derivanti dai servizi web e i dati derivanti dalle disposizioni di pagamento dei soggetti interessati dal contratto assicurativo (ad esempio contraente, assicurato, beneficiari, familiari del contraente o dell'assicurato) richiedente il preventivo, danneggiati, terzi pagatori e/o eventuali loro legali rappresentanti). Tra i dati trattati potrebbero esservi anche i dati definiti particolari di cui alla Sezione 8 della presente Informativa.

Finalità e base giuridica del trattamento

I Dati Personali che la riguardano, da Lei comunicati alla Società o raccolti presso soggetti terzi¹ (in quest'ultimo caso previa verifica del rispetto delle condizioni di liceità da parte dei terzi), sono trattati dalla Società nell'ambito della sua attività per le seguenti finalità:

a) Prestazione dei servizi ed esecuzione dei contratti

Il conferimento dei Suoi Dati Personali necessari per prestare i servizi richiesti ed eseguire i contratti (ivi compresi gli atti in fase precontrattuale) non è obbligatorio, ma il rifiuto a fornire tali Dati personali comporta l'impossibilità per la Società di adempiere a quanto richiesto.

¹ Ad esempio eventuali coobbligati, altri operatori assicurativi (quali agenti, mediatori di assicurazione, imprese di assicurazione, ecc.); società del Gruppo Intesa Sanpaolo di cui lei è già cliente; soggetti ai quali per soddisfare le sue richieste (ad es. di rilascio o di rinnovo di una copertura assicurativa, di liquidazione di un sinistro, ecc.) richiediamo informazioni o sono tenuti a comunicarci informazioni; organismi associativi e consortili propri del settore assicurativo; Magistratura, Forze dell'Ordine e altri soggetti pubblici

b) Adempimento a prescrizioni normative nazionali e comunitarie

Il trattamento dei Suoi Dati Personali per adempiere a prescrizioni normative è obbligatorio e non è richiesto il Suo consenso.

Il trattamento è obbligatorio, ad esempio, quando è prescritto dalla normativa antiriciclaggio, fiscale, anticorruzione, di prevenzione delle frodi nei servizi assicurativi o per adempiere a disposizioni o richieste dell'autorità di vigilanza e controllo (ad esempio la regolamentazione IVASS e la Direttiva Europea sulla distribuzione assicurativa (IDD) richiedono la valutazione dell'adeguatezza del contratto offerto per l'intero corso di vita dello stesso; la normativa inerente alla prevenzione delle frodi nel settore del credito al consumo, con specifico riferimento al furto d'identità, richiede la comunicazione dei dati ai fini dell'alimentazione del relativo archivio centrale automatizzato - SCIPAFI).

c) Legittimo interesse del Titolare

Il trattamento dei Suoi Dati Personali è necessario per perseguire un legittimo interesse della Società, ossia:

- per svolgere l'attività di prevenzione delle frodi assicurative;
- per la gestione del rischio assicurativo a seguito della stipula di un contratto di assicurazione (a mero titolo esemplificativo la gestione dei rapporti con i coassicuratori e/o riassicuratori);
- per perseguire eventuali ed ulteriori legittimi interessi. In quest'ultimo caso la Società potrà trattare i Suoi Dati Personali solo dopo averla informata ed aver appurato che il perseguimento dei propri interessi legittimi o di quelli di terzi non comprometta i Suoi diritti e le Sue libertà fondamentali e non è richiesto il Suo consenso.

SEZIONE 4 - CATEGORIE DI DESTINATARI AI QUALI I SUOI DATI PERSONALI POTRANNO ESSERE COMUNICATI

Per il perseguimento delle finalità sopra indicate potrebbe essere necessario che la Società comunichi i Suoi Dati Personali alle seguenti categorie di destinatari:

1) **Società del Gruppo Intesa Sanpaolo** tra cui la società che gestisce il sistema informativo e alcuni servizi amministrativi, legali e contabili, e le società controllate.

2) **Soggetti del settore assicurativo** (società, liberi professionisti, etc), ad esempio:

- soggetti che svolgono servizi societari, finanziari e assicurativi quali assicuratori, coassicuratori, riassicuratori;
- agenti, subagenti, mediatori di assicurazione e di riassicurazione, produttori diretti, promotori finanziari ed altri canali di acquisizione di contratti di assicurazione (banche, Poste Italiane, Sim, Sgr, Società di Leasing, ecc.);
- società di servizi per il quietanzamento, società di servizi a cui siano affidati la gestione, la liquidazione e il pagamento dei sinistri tra cui la centrale operativa di assistenza, società addette alla gestione delle coperture assicurative connesse alla tutela giudiziaria, cliniche convenzionate, società di servizi informatici e telematici (ad esempio il servizio per la gestione del sistema informativo della Società ivi compresa la posta elettronica); società di servizi postali (per trasmissione imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni della clientela), società di revisione, di certificazione e di consulenza; società di informazione commerciale per rischi finanziari; società di servizi per il controllo delle frodi; società di recupero crediti; società di servizi per l'acquisizione, la registrazione e il trattamento dei dati provenienti da documenti e supporti forniti ed originati dagli stessi clienti;
- società o studi professionali, legali, medici e periti fiduciari della Società che svolgono per conto di quest'ultima attività di consulenza e assistenza;
- soggetti che svolgono attività di archiviazione della documentazione relativa ai rapporti intrattenuti con la clientela e soggetti che svolgono attività di assistenza alla clientela (help desk, call center, ecc.);
- organismi consortili propri del settore assicurativo che operano in reciproco scambio con tutte le imprese di assicurazione consorziate;
- gestione della comunicazione alla clientela, nonché archiviazione di dati e documenti sia in forma cartacea che elettronica;



- rilevazione della qualità dei servizi.

altri soggetti o banche dati nei confronti dei quali la comunicazione dei dati è obbligatoria.

3) **Autorità** (ad esempio, giudiziaria, amministrativa etc...) e sistemi pubblici informativi istituiti presso le pubbliche amministrazioni, nonché altri soggetti, quali: IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni); ANIA (Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici); CONSAP (Concessionaria Servizi Assicurativi Pubblici); UIF (Unità di Informazione Finanziaria); Casellario Centrale Infortuni; CONSOB (Commissione Nazionale per le Società e la Borsa); COVIP (Commissione di vigilanza sui fondi pensione); Banca d'Italia; SIA, CRIF, Ministeri; Enti gestori di assicurazioni sociali obbligatorie, quali INPS, INPDAl, INPGI ecc. Agenzia delle Entrate e Anagrafe Tributaria; Magistratura; Forze dell'Ordine; Equitalia Giustizia, Organismi di mediazione di cui al D. Lgs. 4 marzo 2010 n. 28; soggetti che gestiscono sistemi nazionali e internazionali per il controllo delle frodi (es. SCIPAFI).

Le Società del Gruppo Intesa Sanpaolo ed i soggetti terzi cui possono essere comunicati i Suoi Dati Personali agiscono quali: 1) Titolari del trattamento, ossia soggetti che determinano le finalità ed i mezzi del trattamento dei Dati Personali; 2) Responsabili del trattamento, ossia soggetti che trattano i Dati Personali per conto del Titolare o 3) Contitolari del trattamento che determinano congiuntamente alla Società le finalità ed i mezzi dello stesso.

L'elenco aggiornato dei soggetti individuati come Titolari, Responsabili o Contitolari è disponibile presso la sede della Società o sul sito internet www.intesasanpaoloassicura.com.

SEZIONE 5 - TRASFERIMENTO DEI DATI PERSONALI AD UN PAESE TERZO O AD UN'ORGANIZZAZIONE INTERNAZIONALE FUORI DALL'UNIONE EUROPEA.

I Suoi Dati Personali sono trattati dalla Società all'interno del territorio dell'Unione Europea e non vengono diffusi.

Se necessario, per ragioni di natura tecnica od operativa, la Società si riserva di trasferire i Suoi Dati Personali verso paesi al di fuori dell'Unione Europea per i quali esistono decisioni di "adeguatezza" della Commissione Europea, ovvero sulla base delle adeguate garanzie oppure delle specifiche deroghe previste dal Regolamento.

SEZIONE 6 - MODALITÀ DI TRATTAMENTO E TEMPI DI CONSERVAZIONE DEI DATI PERSONALI

Il trattamento dei Suoi Dati Personali avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici e in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi.

I Suoi Dati Personali sono conservati, per un periodo di tempo non superiore a quello necessario al conseguimento delle finalità per le quali essi sono trattati, fatti salvi i termini di conservazione previsti dalla legge. In particolare i Suoi Dati Personali sono conservati in via generale per un periodo temporale di anni 10 a decorrere dalla chiusura del rapporto contrattuale di cui lei è parte; ovvero per 12 mesi dall'emissione del preventivo richiesto nel caso in cui a esso non segua la conclusione del contratto di assicurazione definitivo. I Dati Personali potranno, altresì, esser trattati per un termine superiore, ove intervenga un atto interruttivo e/o sospensivo della prescrizione che giustifichi il prolungamento della conservazione del dato.

SEZIONE 7 -DIRITTI DELL'INTERESSATO

In qualità di soggetto Interessato Lei potrà esercitare, in qualsiasi momento, nei confronti del Titolare i diritti previsti dal Regolamento di seguito elencati, inviando un'apposita richiesta per iscritto all'indirizzo email dpo@intesasanpaoloassicura.com o all'indirizzo di posta elettronica certificata privacy@pec.intesasanpaoloassicura.com; a mezzo posta all'indirizzo Intesa Sanpaolo Assicura S.p.A.. – Privacy - Viale Stelvio 55/57 – 20159 Milano.

Con le stesse modalità Lei potrà revocare in qualsiasi momento i consensi espressi con la presente Informativa.

Le eventuali comunicazioni e le azioni intraprese dalla Società, a fronte dell'esercizio dei diritti di seguito elencati, saranno effettuate gratuitamente. Tuttavia, se le Sue richieste sono manifestamente infondate o

eccessive, in particolare per il loro carattere ripetitivo, la Società potrà addebitarle un contributo spese, tenendo conto dei costi amministrativi sostenuti, oppure rifiutare di soddisfare le Sue richieste.

1. Diritto di accesso

Lei potrà ottenere dalla Società la conferma che sia o meno in corso un trattamento dei Suoi Dati Personali e, in tal caso, ottenere l'accesso ai Dati Personali ed alle informazioni previste dall'art. 15 del Regolamento, tra le quali, a titolo esemplificativo: le finalità del trattamento, le categorie di Dati Personali trattati etc...

Qualora i Dati Personali siano trasferiti a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale, Lei ha il diritto di essere informato dell'esistenza di garanzie adeguate relative al trasferimento.

Se richiesto, la Società Le potrà fornire una copia dei Dati Personali oggetto di trattamento. Per le eventuali ulteriori copie la Società potrà addebitarle un contributo spese ragionevole basato sui costi amministrativi. Se la richiesta in questione è presentata mediante mezzi elettronici, e salvo diversa indicazione, le informazioni Le verranno fornite dalla Società in un formato elettronico di uso comune.

2. Diritto di rettifica

Lei potrà ottenere dalla Società la rettifica dei Suoi Dati Personali che risultano inesatti come pure, tenuto conto delle finalità del trattamento, l'integrazione degli stessi, qualora risultino incompleti, fornendo una dichiarazione integrativa.

3. Diritto alla cancellazione

Lei potrà ottenere dal Titolare la cancellazione dei Suoi Dati Personali, se sussiste uno dei motivi previsti dall'art. 17 del Regolamento, tra cui, a titolo esemplificativo, qualora i Dati Personali non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati o qualora il consenso su cui si basa il trattamento dei Suoi Dati Personali è stato da Lei revocato e non sussiste altro fondamento giuridico per il trattamento.

La informiamo che la Società non potrà procedere alla cancellazione dei Suoi Dati Personali: qualora il loro trattamento sia necessario, ad esempio, per l'adempimento di un obbligo di legge, per motivi di interesse pubblico, per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

4. Diritto di limitazione di trattamento

Lei potrà ottenere la limitazione del trattamento dei Suoi Dati Personali qualora ricorra una delle ipotesi previste dall'art. 18 del Regolamento, tra le quali, ad esempio: a fronte di una Sua contestazione circa l'esattezza dei Suoi Dati Personali oggetto di trattamento o qualora i Suoi Dati Personali le siano necessari per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria, benché la Società non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento.

5. Diritto alla portabilità dei dati

Qualora il trattamento dei Suoi Dati Personali si basi sul consenso o sia necessario per l'esecuzione di un contratto o di misure precontrattuali e il trattamento sia effettuato con mezzi automatizzati, Lei potrà:

- richiedere di ricevere i Dati Personali da Lei forniti in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico (esempio: computer e/o tablet);
- trasmettere i Suoi Dati Personali ricevuti ad un altro soggetto Titolare del trattamento senza impedimenti da parte della Società.

Potrà inoltre richiedere che i Suoi Dati Personali vengano trasmessi dalla Società direttamente ad un altro soggetto titolare del trattamento da Lei indicato, se ciò sia tecnicamente fattibile per la Società. In questo caso, sarà Sua cura fornirci tutti gli estremi esatti del nuovo titolare del trattamento a cui intenda trasferire i Suoi Dati Personali, fornendoci apposita autorizzazione scritta.

6. Diritto di opposizione

Lei potrà opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei Suoi Dati Personali qualora il trattamento venga effettuato per l'esecuzione di un'attività di interesse pubblico o per il perseguimento di un interesse legittimo del Titolare (compresa l'attività di profilazione).

Qualora Lei decidesse di esercitare il diritto di opposizione qui descritto, la Società si asterrà dal trattare ulteriormente i Suoi dati personali, a meno che non vi siano motivi legittimi per procedere al trattamento (motivi prevalenti sugli interessi, sui diritti e sulle libertà dell'interessato), oppure il trattamento sia necessario per l'accertamento, l'esercizio o la difesa in giudizio di un diritto.

7. Processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche, compresa la profilazione

Il Regolamento prevede in favore dell'interessato il diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente su un trattamento automatizzato dei Suoi Dati Personali, compresa la profilazione, che produca effetti giuridici che lo riguardano o che incida in modo significativo sulla Sua persona a meno che la suddetta decisione:

- a) sia necessaria per la conclusione o l'esecuzione di un contratto tra Lei e la Società;
- b) sia autorizzata dal diritto italiano o europeo;
- c) si basi sul Suo consenso esplicito.

La Società effettua dei processi decisionali automatizzati, per i quali non è richiesto un consenso, per l'attività di assunzione dei prodotti assicurativi e la conseguente conclusione ed esecuzione degli stessi². La Società attuerà misure appropriate per tutelare i Suoi diritti, le Sue libertà e i Suoi legittimi interessi e Lei potrà esercitare il diritto di ottenere l'intervento umano da parte della Società, di esprimere la Sua opinione o di contestare la decisione.

8. Diritto di proporre un reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali

Fatto salvo il Suo diritto di ricorrere in ogni altra sede amministrativa o giurisdizionale, qualora ritenesse che il trattamento dei Suoi Dati Personali da parte del Titolare avvenga in violazione del Regolamento e/o della normativa applicabile potrà proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali competente.

SEZIONE 8 – TRATTAMENTO DI CATEGORIE PARTICOLARI DI DATI PERSONALI

In relazione al trattamento delle categorie particolari di dati personali (idonei a rivelare l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche o l'appartenenza sindacale, nonché trattare dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona) necessario per l'assunzione e la stipula di polizze assicurative, nonché per la successiva fase di gestione ed esecuzione contrattuale, è richiesta una manifestazione esplicita di consenso, fatti salvi gli specifici casi previsti dal Regolamento che consentono il trattamento di tali Dati Personali anche in assenza di consenso.

² Ad esempio al fine della verifica di limiti assuntivi riferiti al contratto.