

Política de Privacidad

Última modificación abril de 2024

1. Identificación y datos de contacto del Responsable del tratamiento
2. Información general: descripción de la información contenida en la política de privacidad
3. Información necesaria y actualizada
4. Ejercicio de tus derechos
5. Información detallada de los tratamientos realizados
 - 5.1 Si has solicitado un presupuesto, eres asegurado, tomador o estás involucrado en un siniestro
 - 5.2 Si has realizado una consulta, presentado una reclamación o has ejercido un derecho
 - 5.3 Si has participado en un concurso o sorteo
6. Confidencialidad
7. Actualización de la política de privacidad

1. Identificación y datos de contacto del Responsable del tratamiento.

Generali Seguros y Reaseguros, S.A.U., sociedad domiciliada en C/ Paseo de las Doce Estrellas, 4, C.P. 28042 Madrid, con CIF A-48037642 (en adelante, “Generali” o la “Aseguradora”), es el responsable del tratamiento de los datos de carácter personal que se traten en el marco de la relación contractual con los clientes, así como a través de la Oficina de Clientes y de los diferentes canales de contacto y contratación puestos a disposición de los clientes de Generali. En la presente cláusula se facilita la información sobre el uso que realizará la Aseguradora de tus datos de carácter personal.

Asimismo, la presente Política de Privacidad tiene por objeto facilitar información sobre el tratamiento de los datos de carácter personal y los derechos que le asisten en virtud del Reglamento General de Protección de Da-

tos (“RGPD”) tanto a clientes, a aquellos que han solicitado un presupuesto, asegurados, tomadores, a aquellos que están involucrados en un siniestro, así como a cualquiera que les represente, inclusive cuando presenten una reclamación, ejerzan un derecho o participen en concursos y sorteos organizados por Generali.

Generali cuenta con un Delegado de Protección de Datos designado ante la Agencia Española de Protección de Datos, con quien te podrás poner en contacto a través de la siguiente dirección dpo@generalion.es. Si tienes cualquier duda relativa al tratamiento de tus datos de carácter personal, contacta con él en la dirección previamente referida.

2. Información general: descripción de la información contenida en la política de privacidad.

En la presente política de privacidad encontrarás una tabla identificando cada uno de los diferentes servicios ofrecidos por Generali.

En dichas tablas informativas se te informará sobre:

- Las finalidades del tratamiento de tus datos de carácter personal, esto es, el motivo por el cual Generali trata tus datos de carácter personal.
- Las bases legales que permiten el tratamiento de datos por parte de la Aseguradora para cada una de las finalidades indicadas.
- La posible comunicación de tus datos a terceros, así como la causa de dicha comunicación. A estos efectos, te informamos de que no cedemos tus datos personales a terceros salvo cuando exista una obli-

gación legal (Hacienda Pública, Jueces y Tribunales, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, OCU...), se trate de otras empresas del Grupo Generali en el marco de una gestión administrativa interna conjunta de los datos de clientes, nunca con fines comerciales, o expresamente lo indiquemos en la tabla que figura a continuación. Por otra parte, podrán tener acceso a tus datos de carácter personal los encargados del tratamiento de Generali, es decir, los prestadores de servicios que para el desarrollo de sus funciones tengan que acceder a tus datos de carácter personal. Los prestadores de servicios que acceden a tus datos de carácter personal, en general, se dedican a los sectores de sistemas de información, tecnología, telecomunicaciones, computación en la nube y seguridad en la red, elaboración de perfiles con fines estadístico-actuariales, investigación privada, lucha contra el fraude, finanzas y facturación, servicios profesionales cuando sean necesarios (entre los que se encuentran peritos, abogados, talleres o médicos), servicios de gestión o asistencia en siniestros, reaseguradoras, servicios de atención al cliente y empresas de reclamación y obtención de recobros. En la tabla que figura a continuación se indicarán aquellos otros sectores en cuya virtud los prestadores de servicios de Generali podrían eventualmente acceder a tus datos. Puedes solicitar mayor detalle de información respecto de los destinatarios de tus datos enviando un correo electrónico a la dirección dpo@generalion.es, indicando el tratamiento concreto sobre cuyos destinatarios querrías información.

Además de lo anterior, Generali podrá ceder tus datos a los sistemas comunes de información del sector asegurador, habida cuenta del cumplimiento de las obligaciones legales de detección, prevención y persecución del fraude en el seguro, establecidas en el artículo 100 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, para el caso de

SIAPTRI y SIPFSRD, así como las establecidas en el artículo 2.7 del Texto Refundido de la Ley sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor para el caso de SIHSA. En particular, y de conformidad con lo establecido en el Código de Conducta Regulator del Tratamiento de Datos Personales en los Sistemas Comunes de Información del Sector Asegurador, promovido por UNESPA, te informamos acerca del tratamiento de tus datos personales en:

(a) Sistema de Información Histórico de Seguros del Automóvil (**SIHSA**): Generali comunicará los datos históricos de las pólizas y siniestros al Sistema de Información Histórico de Seguros de Automóviles, del que es corresponsable del tratamiento. Su finalidad es facilitar en el momento la suscripción del contrato información rigurosa y contrastada de los datos de siniestralidad mediante la puesta en común de la información obtenida a través de pólizas y siniestros, de los cinco últimos años, en los términos expresados en la Ley de Responsabilidad Civil y Seguro en la Circulación de Vehículos de Motor. Para el ejercicio de derechos de protección de datos puede dirigirse a TIREA, Ctra. Las Rozas a El Escorial Km 0,3 Las Rozas 28231 MADRID.

Podrá encontrar el resto de información de protección de datos en las webs de UNESPA (www.unespa.es) y TIREA (www.tirea.es).

(b) Sistema de Información de Automóviles Pérdida Total, Robo e Incendio (**SIAPTRI**): Generali comunicará los datos históricos de número de siniestros relacionados con su seguro o de siniestros en que Ud. se ha visto implicado al Sistema de Información de Pérdida Total, Robo e Incendio, del que es corresponsable del tratamiento. Su finalidad es facilitar la identificación automatizada de posibles situaciones de anomalía y de riesgo de fraude, cooperar con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad al facilitar la investiga-

ción de posibles delitos de robo y estafa, entre otros, relacionados con los vehículos de motor asegurados; y cooperar con CENTRO ZARAGOZA, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, la Dirección General de Tráfico y la entidad aseguradora afectada en la identificación y localización de los vehículos robados e indemnizados. Para el ejercicio de derechos de protección de datos puede dirigirse a TIREA, Ctra. Las Rozas a El Escorial Km 0,3 Las Rozas 28231 MADRID. Podrá encontrar el resto de información de protección de datos en las webs de UNESPA (www.unespa.es) y TIREA (www.tirea.es).

- (c) Sistema de Información de Prevención del Fraude en Seguros de ramos Diversos (**SIPFSRD**): Generali comunicará los datos de siniestralidad relacionados con su seguro y/o su siniestro al Sistema de Información de prevención del fraude en seguros de ramos diversos, entre los que está el seguro contratado por Ud. o el siniestro en que se ha visto Ud. implicado, teniendo la condición de corresponsable del tratamiento del mencionado Sistema. Su finalidad es la prevención y detección del fraude, bien previniendo a la entidad aseguradora una vez emitida la póliza, bien detectando el fraude ya cometido en los siniestros declarados. Asimismo, su finalidad será cooperar con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad al facilitar la investigación de posibles delitos de robo y estafa, entre otros, relacionados con los bienes asegurados. Para el ejercicio de derechos de protección de datos puede dirigirse a TIREA, Ctra. Las Rozas a El Escorial Km 0,3 Las Rozas 28231 MADRID. Podrá encontrar el resto de información de protección de datos en las webs de UNESPA (www.unespa.es) y TIREA (www.tirea.es).

- **Oficina Española de Aseguradores de Automóviles (OFESAUTO), sólo en el caso de Seguro de Automóvil:** para la emisión del Certificado Internacional de Seguro (CIS), mediante el Sistema de Registro de Certificado Internacional de Seguro (ReCIS) al que está adherido Generali. La finalidad del CIS es acreditar y verificar el correcto aseguramiento de un vehículo español en determinados países extranjeros donde la normativa internacional vigente del Consejo de Oficinas Nacionales así lo indica. Generali emitirá el CIS por delegación de la OFESAUTO de conformidad con lo dispuesto en la Orden EIC/764/2017 reguladora de la actividad y funciones de la OFESAUTO, así como de conformidad con el Artículo 7 de las Internal Regulations del Consejo de Oficinas Nacionales de Seguro. Por lo tanto, para la emisión y gestión del CIS mediante el sistema ReCIS, sus datos de carácter personal serán tratados por dos Responsables del Tratamiento, en concreto:
 - Generali quién emite el CIS por delegación de OFESAUTO y es el responsable de la cobertura de seguro; y
 - OFESAUTO como la entidad responsable de la gestión y administración del CIS emitido por la Entidad Aseguradora, como Oficina Nacional al efecto según el Artículo 7 de las Internal Regulations del Consejo de Oficinas Nacionales de Seguro (Council of Bureaux).

Siendo la base jurídica de su tratamiento la misión de un interés público conforme el art. 6.1 e) del RGPD. No se cederán datos a terceros salvo obligación legal y a los encargados del tratamiento con los que se tenga contrato suscrito. Ambas entidades como Responsables del Tratamiento de sus datos personales han firmado un contrato de corresponsabilidad conforme el art. 26 del RGPD en el que han definido sus responsabilidades. Podrá obtener información con más detalle en la web de OFESAUTO, y podrá dirigirse en el ejercicio de sus derechos de protección de datos a cualquiera de los dos corresponsables que se indican.

- La existencia de potenciales transferencias internacionales de datos. A estos efectos, muchos de nuestros tratamientos requieren transferir datos internacionalmente a prestadores de servicios tecnológicos o entidades del grupo al que pertenece Generali, situados en Estados Unidos, Reino Unido, India, Marruecos, Colombia, Brasil, Australia, Malasia y Canadá, para las cuales median en todo caso las correspondientes Cláusulas Contractuales Tipo o el reconocimiento como estado que proporciona garantías adecuadas. Puedes solicitar mayor detalle de información respecto de las transferencias internacionales de tus datos o las garantías aplicadas enviando un correo electrónico a la dirección dpo@generalion.es, indicando el tratamiento concreto sobre cuyas garantías querrías información.
- El plazo de conservación de los datos que nos facilites. A estos efectos, conservamos tus datos de carácter personal durante el tiempo necesario para las finalidades para las que se recogieron. Posteriormente tus datos permanecerán bloqueados para la atención de reclamaciones judiciales, administrativas o fiscales, durante los plazos de prescripción de las acciones legales que determine la normativa aplicable. Puedes solicitar mayor detalle de información respecto a nuestra política de conservación de datos enviando un correo electrónico a la dirección dpo@generalion.es, indicando el tratamiento concreto sobre cuyo plazo de conservación querrías información.

3. Información necesaria, actualizada y veraz

Generali tratará los datos personales, incluidos los datos de salud, proporcionados directamente por el interesado u obtenidos por otros medios lícitos. Se pueden recibir datos de terceros, tales como abogados, peritos, compañías de

seguros, clínicas y hospitales, entre otras entidades cuya información debe ser comunicada a Generali. Además, los datos personales objeto de tratamiento pueden referirse al tomador del seguro, asegurados, terceros reclamantes, representantes, testigos y otros.

Los datos personales tratados pueden encontrarse entre la lista no exhaustiva de las siguientes categorías: datos de identificación (por ejemplo, nombre, género, Documento Nacional de Identidad, número de la Seguridad Social, matrícula...), datos de localización (por ejemplo, dirección, coordenadas, código postal...), datos financieros o datos bancarios (por ejemplo, número de cuenta bancaria, número de tarjeta de crédito/débito...), metadatos (por ejemplo, dirección IP,...), datos de la póliza (por ejemplo, número de póliza, propiedad asegurada, datos históricos relacionados con la póliza, datos de salud...), datos de siniestros (por ejemplo, información de accidentes, fotografías, datos de salud,...) y datos contra el fraude y el blanqueo de capitales (por ejemplo, antecedentes penales...).

Todos los campos que se solicitan a través de los distintos medios habilitados al efecto, entre los que se incluyen los portales digitales de Generali, correo electrónico, canales telefónicos o formularios en papel, serán de necesaria cumplimentación, de tal modo que la omisión de alguno de ellos podría comportar la imposibilidad de enviar la comunicación o procesar la contratación de la póliza para que se te puedan facilitar los servicios. Asimismo, al cumplimentar y enviar la información requerida, declaras que la información y los datos que en ellos has facilitado son exactos y veraces.

Para que la información facilitada esté siempre actualizada y no contenga errores, deberás comunicar a Generali, a la mayor brevedad posible, las modificaciones y rectificaciones de tus datos de carácter personal que se produzcan a través del formulario que encontrarás en el siguiente [enlace](#).

4. Ejercicio de tus derechos

Puedes ejercer los siguientes derechos:

1. derecho de **acceso** a tus datos de carácter personal para averiguar si están siendo tratados, y en su caso, cuáles están siendo tratados y los tratamientos concretos llevados a cabo con ellos, incluyendo las finalidades, categorías de datos tratados y destinatarios, entre otra información;
2. derecho de **rectificación** de cualquier dato de carácter personal inexacto;
3. derecho de **supresión** de sus datos de carácter personal cuando, entre otros motivos, éstos ya no sean necesarios para los fines para los que fueron recogidos, y siempre y cuando la base legitimadora que nos habilita para su tratamiento, de entre las indicadas en la segunda columna de la tabla incluida en el **apartado 5**, no sea una obligación legal;
4. derecho de **oposición** al tratamiento de tus datos de carácter personal, siempre y cuando la base legitimadora que nos habilita para su tratamiento, de entre las indicadas en la segunda columna de la tabla incluida en el **apartado 5**, sea el interés legítimo de Generali o de un tercero. Generali dejará de tratar tus datos salvo que acredite un interés legítimo imperioso o superior para el tratamiento, o en caso de que simplemente se conserven bloqueados para la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones;
5. derecho a solicitar la **limitación** del tratamiento de tus datos de carácter personal cuando la exactitud, la legalidad o la necesidad del tratamiento de los datos esté en entredicho, en cuyo caso, podremos conservar los datos bloqueados para el ejercicio o la defensa de reclamaciones;

6. derecho de **portabilidad** de tus datos, es decir, a recibir sus datos de carácter personal en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, para transmitirte los a ti, o a otro responsable del tratamiento, siempre y cuando la base legitimadora que nos habilita para su tratamiento, de entre las indicadas en la segunda columna de la tabla incluida en el **apartado 5**, sea la existencia de una relación contractual o tu consentimiento;
7. derecho a no ser objeto de decisiones **automatizadas** que tengan efectos jurídicos sobre usted, o que le afecten significativamente, siempre y cuando se estén tomando dichas decisiones;
8. derecho a revocar el **consentimiento** otorgado a Generali para el tratamiento de tus datos, siempre y cuando la base legitimadora que nos habilita para su tratamiento, de entre las indicadas en la segunda columna de la tabla incluida en el **apartado 5**, sea tu consentimiento.

Podrás ejercitar tus derechos en cualquier momento y de forma gratuita a través del formulario que encontrarás en el siguiente **enlace**. Para el ejercicio de derechos de protección de datos relacionados con la comunicación de datos a los Sistemas de Información SIHSA, SIAPTRI y SIPFSRD detallados en el **apartado 2** puedes dirigirte directamente a TIREA en la dirección: Ctra. Las Rozas a El Escorial Km 0,3 Las Rozas 28231 MADRID.

Además, te informamos de que, si lo deseas, puedes inscribirte en la denominada Lista Robinson, www.listarobinson.es, gestionada por la Asociación Española de la Economía Digital (ADIGITAL). Se trata de un servicio gratuito de exclusión publicitaria, que tiene como objetivo permitir que los interesados puedan oponerse a recibir publicidad de forma generalizada, pudiendo elegir

los canales de comunicación a través de los que no desee recibir comunicaciones comerciales. Además, existe un procedimiento de resolución de conflictos relativos a la Lista Robinson cuyos requisitos de acceso, funcionamiento y especificaciones están definidas [aquí](#).

Por otra parte, tienes derecho a presentar una reclamación ante Generali o ante la Agencia Española de Protección de Datos si consideras que se ha cometido una infracción de la legislación en materia de protección de datos respecto al tratamiento de tus datos de carácter personal.

5. Información detallada de los tratamientos realizados por servicio.

5.1 Si has solicitado un presupuesto, eres asegurado, tomador o estás involucrado en un siniestro:

| Finalidad del tratamiento | Base legitimadora | Destinatarios |
|---|--|---|
| <p>Dar soporte y contestación a las peticiones de los clientes recibidas a través de los distintos canales de contacto puestos a su disposición (teléfono, email, redes sociales, aplicaciones de mensajería instantánea y la Oficina de Clientes), así como gestionar las contrataciones, pagos, presupuestos, renovaciones, cancelaciones, rescates, rentas y cualquier otro servicio que los clientes pudieran solicitar, incluyendo cambios, suplementos, cartas verdes o solicitudes de información, entre otros, incluso para fines de coaseguro y sobreseguro.</p> <p>Para cumplir con estas finalidades podrá resultar necesario llevar a cabo cálculos actuariales para la determinación de la prima del seguro, el precio de la renovación y de las reservas técnicas. También se podrán llevar a cabo acciones de defensa y saneamiento de la cartera.</p> | <p>Dependiendo del caso concreto: (i) Gestión de la relación contractual o pre-contractual; (ii) Interés legítimo de Generali en calcular la prima del seguro; (iii) obligación legal.</p> | <p>Se podrán ceder tus datos sobre la base de este tratamiento a entidades del grupo Generali, bancos, auditores externos, abogados, corredores, redes sociales, entidades reaseguradoras, asociaciones sectoriales y a entidades gestoras de ficheros de solvencia patrimonial y sistemas comunes de información del sector asegurador.</p> <p>Las categorías de prestadores de servicios que podrían acceder a tus datos, además de lo indicado en apartado 2, serían entidades gestoras de ficheros comunes del sector asegurador, servicios de envío de comunicaciones electrónicas, firma digital y de almacenaje y destrucción de documentación.</p> |

| | | |
|--|---|--|
| <p>Gestionar a los clientes de la red mediada, los cambios de posición mediadora, las cesiones de cartera y los reaseguros, entre otros, a través de los canales digitales de Generali o aplicaciones de mensajería instantánea a petición del mediador. Entre estas finalidades se encuentra la actualización de los datos de contacto de clientes y la clasificación de la documentación enviada y recibida.</p> | <p>Dependiendo del caso concreto: (i) Gestión de la relación contractual o pre-contractual; (ii) Interés legítimo de Generali en gestionar su cartera de clientes y mediadores de forma más ágil y eficiente.</p> | <p>Se podrán ceder tus datos sobre la base de este tratamiento a distribuidores y entidades del grupo Generali. Las categorías de prestadores de servicios que podrían acceder a tus datos, además de lo indicado en el apartado 2, serían proveedores de envío de comunicaciones, de mensajería, gestoría administrativa, de almacenaje y destrucción de documentación y de firma digital.</p> |
| <p>Gestionar declaraciones fiscales, contestar solicitudes de embargo, gestionar indemnizaciones y compensaciones en caso de siniestro, así como prevenir impagos, gestionar intentos de recobro, e iniciar acciones legales en caso de morosidad.</p> | <p>Cumplimiento de obligaciones legales.</p> | <p>Se cederán tus datos de carácter personal a las autoridades públicas que dentro de sus funciones y competencias así lo soliciten, abogados, aseguradoras, agencias de recobro y entidades del grupo Generali. Las categorías de prestadores de servicios que podrían acceder a tus datos, además de lo indicado en el apartado 2, serían de envío de comunicaciones, gestoría administrativa, consultoría y asesoría jurídica.</p> |

| | | |
|--|---|--|
| <p>Extraer, crear y administrar la información para elaborar informes, archivos o bases de datos, con información financiera, actuarial, siniestralidad u otra, según lo requieran las Autoridades correspondientes. Así como gestionar las notificaciones y requerimientos de organismos oficiales, coordinar las acciones legales, procedimientos judiciales y prejudiciales iniciados por (o frente a) Generali.</p> | <p>Cumplimiento de obligaciones legales.</p> | <p>Se cederán tus datos de carácter personal a las autoridades públicas que dentro de sus funciones y competencias así lo soliciten, abogados, auditores y la matriz del grupo al que pertenece Generali. Las categorías de prestadores de servicios que podrían acceder a tus datos, además de lo indicado en el apartado 2, serían proveedores de servicios de grabación de llamadas.</p> |
| <p>Realización de campañas de marketing, venta cruzada, promoción de los productos y la marca de Generali, programas de fidelización, información sobre bonificaciones por recomendar a familiares y amigos, felicitaciones en ocasiones especiales, <i>newsletters</i> u otros patrocinios, información sobre eventos, envío de información sobre ofertas e incentivos mediando la elaboración de perfiles comerciales. Estas campañas pueden llevarse a cabo mediante emails, llamadas, SMS, buscadores, redes sociales e implicar tratamientos automatizados para su seguimiento.</p> | <p>Dependiendo del caso concreto: (i) Interés legítimo de Generali relativo al envío de comunicaciones comerciales que puedan ser de interés para los clientes; (ii) Consentimiento expreso de los interesados.</p> | <p>Se podrán ceder tus datos sobre la base de este tratamiento a entidades del grupo Generali. Las categorías de prestadores de servicios que podrían acceder a tus datos, además de lo indicado en el apartado 2, serían proveedores de envío de comunicaciones y de servicios de marketing y de envío de incentivos.</p> |
| <p>Gestión de las redes sociales de Generali, del contenido publicado en estas y de las interacciones con los clientes y usuarios.</p> | <p>Interés legítimo de Generali en posicionar su imagen en las redes sociales e interaccionar con clientes y usuarios a través de estas.</p> | <p>Se podrán comunicar tus datos sobre la base de este tratamiento a través redes sociales. Las categorías de prestadores de servicios que podrían acceder a tus datos serán las indicadas en el apartado 2.</p> |

| | | |
|---|--|--|
| <p>Encuestas de calidad del servicio y sobre la fidelidad hacia los productos de Generali enviadas a través del correo electrónico, SMS o teléfono.</p> | <p>Interés legítimo de Generali para tomar decisiones estratégicas y de negocio, así como mejorar los servicios prestados, para lo que se utilizarán las respuestas a las encuestas.</p> | <p>Podrán comunicarse tus datos de carácter personal sobre la base de este tratamiento a la matriz del grupo al que pertenece Generali. Las categorías de prestadores de servicios que podrían acceder a tus datos, además de lo indicado en el apartado 2, serían empresas que se dedican a la realización y envío de encuestas.</p> |
| <p>Desarrollar y optimizar productos de seguros y servicios, analizar, monitorizar y planificar los resultados y la productividad de cara a la toma de decisiones estratégicas, garantizar que los procedimientos e iniciativas de Generali se encuentran alineados con la normativa interna y nacional aplicable y que cumplen con todos los estándares de calidad. Puede incluir la creación de perfiles y modelos de tarificación, riesgo y demanda, con fines estadísticos y actuariales que permitan evaluar los riesgos, predecir el fraude, evaluar la evolución de los siniestros, el perfil de adecuación del cliente al producto y determinar la prima del seguro, así como servicios de geocodificación para cálculo de la prima y mejorar los modelos predictivos.</p> <p>Creación del perfil: al crear el perfil tenemos en cuenta varios factores, como, sus características personales, su situación crediticia, sus características económicas, las características del bien asegurado y</p> | <p>Dependiendo del caso: (i) Interés legítimo de Generali en: determinar los riesgos y costes asociados a la contratación de un producto; en predecir y estimar aspectos de su negocio; en mejorar sus productos y procesos, llevando a cabo la toma de decisiones; y para asegurar que todos los procedimientos cumplen los estándares de calidad fijados. (ii) Gestión de la relación contractual, (iii) obligación legal.</p> | <p>Se cederán tus datos de carácter personal sobre la base de este tratamiento a la matriz del grupo al que pertenece Generali, a auditores externos, a entidades reaseguradoras, así como a asociaciones del sector asegurador, los supervisores y reguladores del sector y a entidades gestoras de ficheros de solvencia patrimonial. Las categorías de prestadores de servicios que podrían acceder a tus datos de carácter personal, además de lo indicado en el apartado 2, serían proveedores de servicios de consultoría y prestadores de servicios de realización de encuestas.</p> |

la ubicación, y también la siniestralidad asociada al contrato de seguro.

Usos del perfil: la creación de perfiles permite evaluar los riesgos, predecir el fraude, evaluar la evolución de los siniestros, el perfil de adecuación del cliente al seguro y determinar la prima del seguro.

Investigar, detectar y prevenir el fraude, así como los casos de alta siniestralidad, para lo cual se consultará información de los interesados en los ficheros comunes del sector asegurador y en ficheros de solvencia patrimonial, en el momento de la celebración del contrato, durante su vigencia y tras la resolución del mismo. Así mismo, también se busca prevenir y detectar las usurpaciones de estado civil.

Dependiendo del caso concreto: (i) Interés legítimo de Generali en evitar suplantaciones de identidad de sus clientes; (ii) obligación legal.

Se cederán tus datos de carácter personal sobre la base de este tratamiento a autoridades públicas, otras compañías aseguradoras, abogados, asociaciones del sector asegurador y a entidades gestoras de ficheros de solvencia patrimonial y de sistemas comunes de información del sector asegurador. Las categorías de prestadores de servicios que podrían acceder a tus datos, además de lo indicado en el **apartado 2**, serían prestadores de investigación de siniestros.

| | | |
|--|---|--|
| <p>Realizar copias de seguridad en los sistemas, mantener el plan de continuidad de negocio, gestionar la política de brechas de seguridad y la política de control de accesos a la información. También se desarrollarán aplicaciones y proyectos, contribuyendo a detectar posibles fallos en los sistemas y solucionándolos. Utilizar herramientas analíticas para diagnósticos de seguridad y desarrollo de infraestructuras y aplicaciones, incluyendo la monitorización y alertas sobre el uso de los canales digitales, así como su comunicación a los proveedores de servicios de seguridad de la red y de la información. Asimismo, forma parte de esta finalidad alojar los datos y documentación en la nube, gestionar la transferencia de información a través del entramado tecnológico de Generali, así como controlar el tráfico de información que entra/sale de los sistemas de la Aseguradora, incluida la clasificación, digitalización y custodia de la documentación física de la compañía.</p> | <p>Dependiendo del caso concreto: (i) Interés legítimo de Generali en garantizar la ciberseguridad, la seguridad de la información, el rendimiento de las aplicaciones y la mejora de los servicios prestados, incluyendo la lucha contra el fraude; (ii) Cumplimiento de una obligación legal.</p> | <p>Se cederán tus datos de carácter personal sobre la base de este tratamiento a la matriz del grupo al que pertenece Generali. Las categorías de prestadores de servicios que podrían acceder a tus datos de carácter personal, además de lo indicado en el apartado 2, serían prestadores de servicios de mensajería, envío de comunicaciones y de custodia de la documentación física.</p> |
|--|---|--|

| | | |
|---|--|--|
| <p>Tramitar siniestros de cualquiera de los ramos de productos de Generali, inclusive, de motor, hogar, comercial, industrial, vida y planes de pensiones, entre otros, ya impliquen daños corporales o no. Llevar a cabo la evaluación correspondiente de los daños, la investigación previa acerca de estos para cerciorarse que no existe fraude, así como la gestión de la red de proveedores de servicios en el marco de siniestros y la comunicación de datos a dichos proveedores con esta finalidad, y los pagos de las indemnizaciones correspondientes y la asistencia médica, en su caso, inclusive a terceros perjudicados. Con la finalidad de agilizar la gestión de estos siniestros, podrán tramitarse a través de convenios del sector asegurador.</p> <p>Se podrá llevar a cabo la grabación de llamadas para mejorar la experiencia de los usuarios.</p> | <p>Dependiendo del caso concreto: (i) Gestión de la relación contractual; (ii) Interés legítimo de Generali en mejorar la experiencia de los usuarios en los servicios de atención al cliente; (iii) obligación legal.</p> | <p>Se cederán tus datos de carácter personal sobre la base de este tratamiento a autoridades públicas, abogados, procuradores, la aseguradora contraria, reaseguradoras, corredores, así como a otras empresas del grupo al que pertenece Generali en el marco de una gestión global de los datos de clientes y a los sistemas comunes de información del sector asegurador.</p> <p>Las categorías de prestadores de servicios que podrían acceder a tus datos, además de lo indicado en el apartado 2, serían servicios de mensajería, de almacenamiento y destrucción de información, gestorías y de reclamación y obtención de recobros.</p> |
| <p>Grabación de llamadas con la finalidad de controlar de calidad, monitorear el servicio prestado, mejorar la labor y dar formación a teleoperadores y equipos de atención al cliente, mejorar la experiencia del cliente, y como medio de prueba de la existencia y veracidad de las transacciones comerciales y consultas realizadas. Lo anterior a partir de una infraestructura de telecomunicaciones y de comunicaciones electrónicas y telefónicas que permite garantizar la continuidad de negocio.</p> | <p>Dependiendo del caso: (i) Interés legítimo de Generali para mejorar la calidad del servicio, garantizar la implementación de sus políticas y mejorar la experiencia de cliente; y, (ii) Gestión de la relación contractual.</p> | <p>Se cederán tus datos de carácter personal sobre la base de este tratamiento a la matriz del grupo al que pertenece Generali.</p> <p>Las categorías de prestadores de servicios que podrían acceder a tus datos, además de lo indicado en el apartado 2, serían proveedores de servicios de grabación de llamadas.</p> |

| | | |
|---|---|---|
| <p>Videovigilancia y control de visitas en las distintas sedes de Generali para garantizar la seguridad de las personas y los bienes y los establecimientos de la Aseguradora, así como para la persecución de delitos, en su caso.</p> | <p>Interés legítimo de Generali en garantizar la seguridad de sus instalaciones.</p> | <p>No se cederán tus datos a terceros en el marco de este tratamiento. Las categorías de prestadores de servicios que podrían acceder a tus datos, además de lo indicado en el apartado 2, serían prestadores de servicios de control de accesos, seguridad y de videovigilancia.</p> |
| <p>Llevar a cabo procesos de auditoría interna y/o externa y garantizar el cumplimiento normativo de la compañía.</p> | <p>Dependiendo del caso: Interés legítimo de Generali sobre la base de una habilitación legal y para garantizar el cumplimiento de los procedimientos internos.</p> | <p>Se podrán comunicar tus datos en el marco de este tratamiento a autoridades públicas, abogados, auditores externos, así como a la matriz del grupo al que pertenece Generali. Las categorías de prestadores de servicios que podrían acceder a tus datos, además de lo indicado en el apartado 2, serían proveedores de servicios de consultoría y de asesoría jurídica.</p> |
| <p>Lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. Incluye la prevención de transacciones con interesados sancionados internacionalmente. Se tienen en consideración denuncias realizadas a través de la línea ética de la Aseguradora.</p> | <p>Obligación legal.</p> | <p>Se podrán ceder tus datos en el marco de este tratamiento a auditores externos o a la matriz del grupo al que pertenece Generali. Las categorías de prestadores de servicios que podrían acceder a tus datos, además de lo indicado en el apartado 2, serían proveedores de listas de sancionados internacionalmente y proveedores relacionados con la lucha contra el blanqueo de capitales.</p> |

| | | |
|--|--|---|
| <p>En el ámbito de la celebración y gestión del contrato de seguro, incluidas las renovaciones, serán consultados sistemas comunes de información crediticia, gestionados por terceros, con información sobre el incumplimiento de obligaciones dinerarias, financieras o de crédito, con la finalidad de valorar la situación patrimonial a raíz de una futura relación de pago periódico. Esta consulta se realiza a partir de los datos de identificación proporcionados por el interesado.</p> | <p>Dependiendo del caso concreto: (i) Gestión de la relación contractual o precontractual; (ii) Cumplimiento de obligaciones legales, como la Ley de Distribución de Seguros y Reaseguros Privados, en particular para valorar la idoneidad y conveniencia del producto al cliente; y (iii) Interés legítimo de Generali en valorar el incumplimiento de obligaciones dinerarias, financieras o de crédito, a raíz de una futura relación de pago periódico, con amparo en el artículo 20 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.</p> | <p>Se podrán ceder tus datos sobre la base de este tratamiento a entidades del grupo Generali, corredores de seguros y entidades gestoras de ficheros de solvencia patrimonial. Las categorías de prestadores de servicios que podrían acceder a tus datos serán las indicadas en el apartado 2.</p> |
|--|--|---|

| | | |
|---|---|--|
| <p>Realizar operaciones societarias, tales como modificación de la estructura empresarial, fusión, escisión, extinción, creación u otras de similar naturaleza, En el período preparatorio, previo a la operación societaria, y posteriormente, para su finalización.</p> | <p>Interés legítimo.</p> | <p>Las categorías de prestadores de servicios que podrían acceder a tus datos, además de lo indicado en el apartado 2, serían los proveedores de servicios de consultoría, auditoría y jurídicos. Tus datos podrán ser comunicados en el marco de este tratamiento a empresas del grupo al que pertenece la Aseguradora, en particular, a la empresa del grupo que intervenga en la operación societaria.</p> |
| <p>Contactar, con fines de prospección comercial, telefónicamente o a través de correo electrónico, durante los 400 días siguientes a la emisión del presupuesto de seguro.</p> | <p>Interés legítimo de la Aseguradora en motivar la celebración del contrato de seguro.</p> | <p>Las categorías de prestadores de servicios que podrían acceder a tus datos serán las indicadas en el apartado 2.</p> |

5.2 Si has realizado una consulta, presentado una reclamación o has ejercido un derecho:

| Finalidad del tratamiento | Base legitimadora | Destinatarios |
|--|--|--|
| <p>Reclamaciones y consultas sobre el servicio: atender, investigar y resolver las reclamaciones a través del correspondiente formulario electrónico habilitado al efecto, por vía telefónica, por correo postal, por correo electrónico o aplicaciones de mensajería instantánea. En caso de que contactes con nosotros telefónicamente, tu llamada puede ser grabada.</p> | <p>Obligación legal para la atención a reclamaciones de clientes e interesados planteadas en el buzón DAC; e Interés legítimo para la atención de otras reclamaciones y consultas.</p> | <p>Se cederán tus datos de carácter personal sobre la base de este tratamiento al organismo oficial o autoridad pública involucrada en la reclamación presentada. Se facilitará el acceso a prestadores de servicios adicionales a los indicados en el apartado 2, que sean proveedores de servicios de grabación de llamadas.</p> |
| <p>Reclamaciones y consultas sobre el servicio: atender y gestionar las reclamaciones en materia de privacidad y ejercicios de derechos ARSOLP a través del correspondiente formulario electrónico habilitado al efecto, por vía telefónica, por correo electrónico, aplicaciones de mensajería instantánea o a través de TIREA. Así como gestionar tus solicitudes de baja de comunicaciones comerciales. Esto incluye las solicitudes de acceso a llamadas telefónicas que, si se conceden, implican el envío de la llamada al interesado, incluida la voz de los interlocutores. En caso de que contactes con nosotros telefónicamente, tu llamada puede ser grabada.</p> | <p>Obligación legal para la atención de reclamaciones en materia de privacidad o ejercicios de derechos ARSOLP planteadas por mediadores, clientes o cualquier otro interesado cuyos datos hayan sido tratados por Generali.</p> | <p>Se cederán tus datos de carácter personal sobre la base de este tratamiento a la Agencia Española de Protección de datos, en caso de recibirse una reclamación a través de la misma. Se facilitará el acceso a prestadores de servicios adicionales a los indicados en el apartado 2, que sean proveedores de grabación de llamadas.</p> |

5.3 Si has participado en un concurso o sorteo:

| Finalidad del tratamiento | Base legitimadora | Destinatarios |
|--|-------------------|---|
| Participación en concursos y campeonatos organizados por Generali. | Consentimiento. | No se cederán tus datos de carácter personal sobre la base de este tratamiento. Las categorías de prestadores de servicios que podrían acceder a tus datos, además de lo indicado en el apartado 2 , son proveedores de envío de comunicaciones y de mensajería. |

6. Confidencialidad

Los datos de carácter personal que podamos recabar a través de nuestras páginas webs, portales, formularios, buzones de contacto, así como por medio de las distintas comunicaciones electrónicas o telefónicas que mantengamos contigo o con tu representante serán tratados por Generali con confidencialidad, comprometiéndonos a guardar secreto respecto de los mismos de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable.

7. Actualización de la política de privacidad

Es posible que periódicamente se deba actualizar esta Política de Privacidad. Por ello es necesario que revises esta política periódicamente y, si es posible, cada vez que te pongas en contacto con nosotros, o accedas a la web de Generalion (<https://www.generalion.es/privacidad>), con el objetivo de estar adecuadamente informado sobre el tipo de información recopilada y su tratamiento. Puedes encontrar la Política de Privacidad de Clientes en el sitio web. No obstante lo anterior, te comunicaremos cualquier modificación de la presente política de privacidad que afecte al tratamiento de tus datos de carácter personal.

Esta Política de Privacidad se actualizó en abril de 2024.