



# Δήλωση Πολιτικής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων



Για τη Generali η προστασία των προσωπικών σας δεδομένων αποτελεί προτεραιότητα. Για αυτό το λόγο φροντίζουμε για την προστασία των δεδομένων που συλλέγονται και υπόκεινται σε επεξεργασία κατά τις συναλλαγές σας μαζί μας.

Η Generali στο πλαίσιο της εφαρμογής του νομοθετικού πλαισίου για την προστασία προσωπικών δεδομένων, δηλαδή του [Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων της Ευρωπαϊκής Ένωσης \(ΓΚΠΔ\)](#), που έχει τεθεί σε εφαρμογή από τις 25 Μαΐου 2018, έχει ανανεώσει τα έντυπα και τις διαδικασίες της ώστε να είναι σε πλήρη συμμόρφωση με τις νέες κανονιστικές απαιτήσεις.

Παρακάτω μπορείτε να λάβετε όλη την πληροφόρηση και ενημέρωση για τον τρόπο με τον οποίο η Generali θα χειρίζεται τα προσωπικά σας δεδομένα!

## 1. Ποιος θα χρησιμοποιήσει τα Προσωπικά Δεδομένα σας

Η Generali θα χρησιμοποιήσει τα προσωπικά δεδομένα σας με την ιδιότητά της ως Υπεύθυνος Επεξεργασίας Δεδομένων (Data Controller). Μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας στην παρακάτω διεύθυνση:

Ηλία Ηλίου 35-37 & Πυθέου

117 43 Αθήνα

Τηλέφωνο: 2108096100

e-mail: [info@generaligr](mailto:info@generaligr)

Εάν έχετε οποιοδήποτε ερώτημα αναφορικά με την επεξεργασία των Προσωπικών σας Δεδομένων, εάν θέλετε να ασκήσετε οποιοδήποτε δικαίωμά σας, ή να υποβάλετε κάποιο παράπονο αναφορικά με τα Προσωπικά Δεδομένα σας, μπορείτε να επικοινωνήσετε με τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων (Data Protection Officer) μας είτε τηλεφωνικά, είτε με επιστολή στη διεύθυνση της Generali με την ένδειξη Υπόψη Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων ή στο e-mail: [dpo@generaligr](mailto:dpo@generaligr).

## 2. Πώς θα χρησιμοποιήσουμε τα Προσωπικά Δεδομένα σας

Η Generali θα χρησιμοποιήσει τα προσωπικά σας δεδομένα:

- για την εκτίμηση (underwriting), ανασφάλιση και διαχείριση του ασφαλιστικού κινδύνου, και τον καθορισμό του ασφαλιστρού,
  - για τη σύναψη, έκδοση και διαχείριση του ασφαλιστηρίου, iii) για την παροχή των ασφαλιστικών καλύψεων του ασφαλιστηρίου σας, συμπεριλαμβανομένης της εκτίμησης, του ελέγχου και του διακανονισμού της ασφαλιστικής αποζημίωσης σε περίπτωση επέλευσης του κινδύνου και iv) για την επεξεργασία των πληρωμών από και προς εσάς, και την εκτέλεση οικονομικών συναλλαγών μέσω της ιστοσελίδας μας ή mobile εφαρμογής μας. Νομική βάση στην περίπτωση αυτή είναι η σύναψη/ εκτέλεση της σύμβασης ασφάλισης (άρθρο 6 παρ. 1 στοιχείο β' του ΓΚΠΔ).
- για τη διενέργεια πιο ενδεδειγμένης έρευνας στο πλαίσιο του προασφαλιστικού ελέγχου, εφόσον απαιτηθεί (π.χ. έλεγχος οικονομικών πληροφοριών), και ii) για τη διενέργεια ελέγχου με σκοπό την πρόληψη πιθανής απάτης στο πλαίσιο του διακανονισμού/ καταβολής αποζημιώσεων. Νομική βάση της εν λόγω πρόσθετης επεξεργασίας είναι το έννομο συμφέρον της Generali (άρθρο 6 παρ.1 στοιχείο στ' του ΓΚΠΔ) είτε να εκτιμήσει με τη μεγαλύτερη δυνατή ακρίβεια τον κίνδυνο και να αποφασίσει αν θα τον αναλάβει, είτε να διασφαλίσει το σεβασμό των συμβατικών της δικαιωμάτων και να προασπίσει τα συμφέροντά της.
- για την ενημέρωσή σας (μέσω ηλεκτρονικής ή έγχαρτης αλληλογραφίας ή μέσω τηλεφώνου ή sms) για θέματα που αφορούν στο ασφαλιστήριό σας και άλλα ασφαλιστικά προϊόντα και ii) για να σας ζητήσουμε πληροφορίες για το επίπεδο ικανοποίησής σας από τις υπηρεσίες της Generali. Νομική βάση στην περίπτωση αυτή είναι το έννομο συμφέρον της Generali, αφενός να σας ενημερώσει για τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες της και αφετέρου να ανταποκρίνεται στην υποχρέωση εκπλήρωσης των συμβατικών της υποχρεώσεων (άρθρο 6 παρ. 1 στοιχείο στ' του ΓΚΠΔ)
- για τη διαχείριση παραπόνων, αιτιάσεων και καταγγελιών, ii) για την πρόληψη και την καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και χρηματοδότηση της τρομοκρατίας, iii) την επιβολή οικονομικών κυρώσεων, (iv) τον έλεγχο πολιτικής εκτεθειμένων προσώπων (v) την υποχρεωτική ανταλλαγή πληροφοριών στον φορολογικό τομέα, κάνοντας ενδεχομένως χρήση και αυτοματοποιημένων μέσων, και (vi) για τη συμμόρφωση με δικαστικές αποφάσεις και την απόκριση σε αιτήματα δημοσίων αρχών. Νομική βάση της επεξεργασίας αυτής είναι η συμμόρφωση της Generali με υποχρεώσεις που επιβάλλονται από το ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο (άρθρο 6 παρ.1 στοιχ. γ' του ΓΚΠΔ).
- για τη διεξαγωγή ερευνών αγοράς, ii) για την παροχή υπηρεσιών marketing και την παρουσίαση σε εσάς εξατομικευμένων πληροφοριών και προσφορών ασφάλισης, iii) για την ανάλυση της πελατειακής μας βάσης και τη βελτιστοποίηση των υπηρεσιών

που παρέχει η Generali, iv) για την καλύτερη εξυπηρέτηση των επισκεπτών της ιστοσελίδας μας, τη βελτίωση της απόδοσης και της λειτουργικότητας αυτής, v) για την ασφάλεια και την απόδειξη των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, μόνο με την προηγούμενη δική σας ρητή συγκατάθεση, που αποτελεί και τη νομική βάση της εν λόγω επεξεργασίας (άρθρο 6 παρ. 1 στοιχ. α' του ΓΚΠΔ)

6. i) για την προώθηση των εννόμων συμφερόντων της Generali και των εταιρειών του Ομίλου της, ii) για την ασφάλεια των εγκαταστάσεών της (iii) για τη διαχείριση των επιχειρηματικών λειτουργιών της, (iv) για τη λειτουργία των πληροφοριακών της συστημάτων και τη φιλοξενία δεδομένων και εφαρμογών, και (v) για τη συμμόρφωση με τις εταιρικές πολιτικές και διαδικασίες της Generali και τη διενέργεια εσωτερικών ελέγχων. Νομική βάση των εν λόγω επεξεργασιών είναι η ικανοποίηση των εννόμων συμφερόντων της Generali (άρθρο 6 παρ.1 στοιχ. στ' του ΓΚΠΔ).
7. Στις περιπτώσεις ασφαλίσεων ζωής και υγείας καθώς και στις περιπτώσεις τροχαίων ατυχημάτων με σωματικές βλάβες, η συλλογή και επεξεργασία των απαιτούμενων δεδομένων ειδικών κατηγοριών (υγείας), πραγματοποιείται αποκλειστικά σύμφωνα με μία από τις ακόλουθες νομικές βάσεις:
  - με τη ρητή συγκατάθεσή σας, κατόπιν ειδικής ενημέρωσής σας
  - για τη συμμόρφωσή της Generali με τις υποχρεώσεις που επιβάλλει ο νόμος σύμφωνα με το εργατικό δίκαιο και το δίκαιο κοινωνικής ασφάλισης
  - για τη θεμελίωση, άσκηση ή υποστήριξη νομικών αξιώσεων
  - για τη διασφάλιση της παροχής σε εσάς υπηρεσιών προληπτικής ή επαγγελματικής ιατρικής

### 3. Ποια Προσωπικά Δεδομένα χρησιμοποιούμε

Θα επεξεργαστούμε μόνο Προσωπικά Δεδομένα που είναι απολύτως αναγκαία για τους σκοπούς της σύναψης, έκδοσης και διαχείρισης του ασφαλιστηρίου σας. Θα συλλέξουμε τα βασικά στοιχεία ταυτοποίησης και επικοινωνίας σας. Ανάλογα με το αντικείμενο της ασφάλισης θα σας ζητήσουμε περαιτέρω στοιχεία που μπορεί να αφορούν το όχημά σας ή το ιατρικό ιστορικό σας. Τέλος, σε περίπτωση επέλευσης του ασφαλισμένου κινδύνου, θα σας ζητήσουμε περαιτέρω στοιχεία σε σχέση με το γεγονός, π.χ. ατύχημα, νοσηλεία, κλπ.

Σε περίπτωση που επισκεφθείτε την ιστοσελίδα μας, οι διακομιστές (server) μας δύνανται να καταγράψουν αυτόματα πληροφορίες που σχετίζονται με την επίσκεψή σας (π.χ. διεύθυνση IP, την ημερομηνία, ώρα και διάρκεια της επίσκεψής σας, κλπ.). Επιπλέον, συλλέγουμε στοιχεία για την επισκεψιμότητα της ιστοσελίδας μας για στατιστικούς σκοπούς, τα οποία όμως τηρούνται ανώνυμα και δεν εξατομικεύονται ανά επισκέπτη. Σε περίπτωση που χρησιμοποιήσετε τη φόρμα επικοινωνίας ή υποβολής παραπόνων, θα συλλέξουμε, επιπλέον, το ονοματεπώνυμό σας, το e-mail σας, το τηλέφωνο και την πόλη κατοικίας σας, καθώς και τον ΑΦΜ σας.

Επίσης, κατά τη χρήση της ιστοσελίδας μας, θα αποθηκευτούν cookies στη συσκευή που χρησιμοποιείται. Για περισσότερες πληροφορίες για τα cookies, μπορείτε να πατήσετε [εδώ](#).

Σε περίπτωση που χρησιμοποιήσετε την υπηρεσία FastPay, θα μεταφερθείτε στο ασφαλές περιβάλλον της τράπεζας που συνεργαζόμαστε και, συνεπώς, δεν θα συλλέξουμε τα στοιχεία της πιστωτικής/χρεωστικής σας κάρτας.

Εάν καλέσετε το τηλεφωνικό μας κέντρο, η κλήση σας θα ηχογραφηθεί και ο αριθμός τηλεφώνου από τον οποίο μας καλέσατε θα καταγραφεί.

Εάν επισκεφθείτε τα γραφεία της Generali, κατά την είσοδο σας στο κτίριο θα συλλέξουμε το ονοματεπώνυμό σας, τον αριθμό ταυτότητάς σας, το σκοπό και τη διάρκεια τη επίσκεψής σας, ενώ το κλειστό κύκλωμα ασφαλείας (CCTV), θα καταγράψει την εικόνα σας.

### 4. Με ποιον μοιραζόμαστε τα Προσωπικά Δεδομένα σας

Σε σχέση με τους σκοπούς που περιγράφονται παραπάνω, μπορεί να μοιραστούμε τα στοιχεία σας με τρίτα πρόσωπα, όπως:

- τον ασφαλιστικό διαμεσολαβητή σας
- άλλες ασφαλιστικές εταιρείες και αντασφαλιστές (συμπεριλαμβανομένων άλλων εταιρειών του Ομίλου Generali)
- εξωτερικούς συνεργάτες μας οι οποίοι παρέχουν υπηρεσίες που είναι αναγκαίες για τη διαχείριση του ασφαλιστηρίου και την παροχή των υπηρεσιών και των καλύψεών μας, όπως εταιρείες παροχής οδικής βοήθειας και φροντίδας ατυχήματος, παρόχους υπηρεσιών τηλεφωνικών κέντρων, εταιρείες πληροφορικής, εταιρείες τεχνικών υπηρεσιών οχημάτων, εταιρείες ηλεκτρονικής κοστολόγησης υλικών ζημιών και αποτίμησης της εμπορικής αξίας τους, και εταιρείες παροχής συμβουλευτικών και ελεγκτικών υπηρεσιών υγείας
- τρίτες εταιρείες και επαγγελματίες, όπως τράπεζες και χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, νοσοκομεία και κλινικές, διαγνωστικά κέντρα και εργαστήρια, ιατροί και λοιποί επαγγελματίες υγείας, δικηγόροι, δικαστικοί επιμελητές, πραγματογνώμονες, ερευνητές ατυχημάτων και ορκωτοί ελεγκτές
- την Υπηρεσία Στατιστικής (αρχείο Υ.Σ.Α.Ε.) της Ένωσης Ασφαλιστικών Εταιριών Ελλάδος και την Ηλεκτρονική Υπηρεσία Συστήματος Άμεσης Πληρωμής (Σύστημα Φιλικού Διακανονισμού Ζημιών)

- Δημόσιες ή Δικαστικές Αρχές, (όπως δικαστήρια, εισαγγελίες, αστυνομία, ανεξάρτητες, ρυθμιστικές και φορολογικές αρχές), εφόσον απαιτείται για τη συμμόρφωση με έννομες υποχρεώσεις της Generali ή για τη θεμελίωση, άσκηση ή υποστήριξη νομικών αξιώσεων
- την Τράπεζα της Ελλάδος, ως εποπτεύουσα αρχή των ασφαλιστικών εταιρειών

Η Generali έχει λάβει τα αναγκαία μέτρα ώστε κάθε φορά να διαβιβάζονται μόνο τα απολύτως αναγκαία δεδομένα και να εξασφαλιζέται η νομιμότητα της επεξεργασίας.

Σε περίπτωση που χρησιμοποιήσετε την υπηρεσία FastPay θα ανταλλάξουμε τα αναγκαία δεδομένα με την τράπεζα με την οποία συνεργαζόμαστε, ώστε να ολοκληρωθεί με επιτυχία η χρέωση της κάρτας σας και η εξόφληση των ασφαλιστρών σας.

Δεδομένα που αφορούν την επίσκεψή σας στην ιστοσελίδα μας δεν θα κοινοποιηθούν σε τρίτους.

Η Generali δεν πρόκειται να αποκαλύψει με οποιονδήποτε τρόπο τα προσωπικά σας δεδομένα σε οποιοδήποτε τρίτο μέρος το οποίο δε σχετίζεται με το ασφαλιστήριό σας και την παροχή των καλύψεων και των υπηρεσιών που προβλέπονται από αυτό, εκτός εάν αυτό απαιτείται από τη νομοθεσία ή από νόμιμο αίτημα ή εντολή δημόσιας αρχής. Η Generali δεν πρόκειται να διαβιβάσει κανένα προσωπικό σας δεδομένο σε τρίτους για χρήση σε εμπορικές προωθητικές ενέργειες, χωρίς την προηγούμενη ρητή συγκατάθεσή σας.

Σε περίπτωση διαβίβασης των προσωπικών σας δεδομένων εκτός Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (E.O.X.), η Generali διασφαλίζει ότι η διαβίβαση αυτή θα πραγματοποιηθεί μόνο μετά την εφαρμογή τουλάχιστον μίας εκ των προβλεπόμενων στο ισχύον νομοθετικό πλαίσιο εγγυήσεων και των συμπληρωματικών μέτρων που είναι κατάλληλα για να διασφαλιστεί ότι τα προσωπικά δεδομένα που διαβιβάζονται έχουν στην τρίτη χώρα επίπεδο προστασίας ουσιαστικά ισοδύναμο με αυτό που εγγυάται η Ευρωπαϊκή Ένωση.

## 5. Αυτοματοποιημένη επεξεργασία δεδομένων

Για την εκτίμηση μιας αίτησης σας για ασφάλιση, η Generali ενδέχεται να επεξεργαστεί τα προσωπικά δεδομένα σας με αυτοματοποιημένο τρόπο, συμπεριλαμβανομένης της κατάρτισης προφίλ. Η αυτοματοποιημένη διαδικασία θα εξετάσει την αίτηση ένταξης με βάση τους κανόνες ανάληψης κινδύνου της Generali και θα εκδώσει μια συγκεκριμένη πρόταση ασφάλισης. Η συγκεκριμένη αυτοματοποιημένη διαδικασία, η οποία περιλαμβάνει τη χρήση αλγορίθμων, βασίζεται σε μαθηματικές/στατιστικές αναλύσεις των κρίσιμων από την άποψη της ασφαλιστικής τεχνικής παραμέτρων, που στοχεύουν στη σωστή αξιολόγηση του υπό ανάληψη κινδύνου και στον καθορισμό του κατάλληλου αναλογικού ύψους ασφαλιστρού.

Πιο αναλυτικά, η λογική της αυτοματοποιημένης επεξεργασίας καθιστά δυνατή: i) την αντικειμενική αξιολόγηση του κινδύνου, ii) την ένταξη του σε ομοιογενή ομάδα κινδύνων με βάση ιδίως τη συχνότητα και iii) την ένταση των ζημιών που ενδέχεται ο εν λόγω κίνδυνος να επιφέρει, ως και την ορθή τιμολόγησή του. Η αυτοματοποιημένη επεξεργασία αφορά δεδομένα που έχετε εσείς παράσχει μέσω της αίτησης ένταξης καθώς και δεδομένα σας που μπορεί να συλλέγονται από τρίτες πηγές. Με βάση την εν λόγω αυτοματοποιημένη επεξεργασία, είναι δυνατόν να προκύψει διαφοροποίηση στο ασφαλιστρο.

Σε σχέση με αυτή την Επεξεργασία, έχετε το δικαίωμα να μην υπόκεισθε σε οποιαδήποτε απόφαση, εάν αυτή η απόφαση βασίζεται αποκλειστικά σε αυτοματοποιημένη επεξεργασία και παράγει έννομα αποτελέσματα για εσάς ή σας επηρεάζει σημαντικά. Δικαιούστε, επίσης να διατυπώσετε την άποψή σας επί αυτής της απόφασης, να ενημερωθείτε για την αιτιολογία αυτής και να αμφισβητήσετε το περιεχόμενό της. Για την άσκηση όλων των προαναφερόμενων δικαιωμάτων σας, μπορείτε να απευθυνθείτε στο αρμόδιο Τμήμα ή στον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων (αποστέλλοντας σχετικό αίτημα στο email: [dpo@generaligr](mailto:dpo@generaligr))

Η Generali, τέλος, ενδέχεται να κάνει χρήση αυτοματοποιημένων διαδικασιών κατά τη διάρκεια ισχύος του ασφαλιστηρίου προκειμένου να διενεργεί ελέγχους για την αποφυγή ασφαλιστικής εξαπάτησης και για τη συμμόρφωσή της με υποχρεώσεις που απορρέουν από τη νομοθεσία για την αποφυγή του ξεπλύματος χρήματος και την αυτόματη ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά με χρηματοοικονομικούς λογαριασμούς.

## 6. Τα δικαιώματά σας αναφορικά με τα Προσωπικά Δεδομένα

Μπορείτε να ασκήσετε τα ακόλουθα δικαιώματα αναφορικά με τα Προσωπικά Δεδομένα σας: Πρόσβασης, Διόρθωσης, Φορητότητας, και, εφόσον συντρέχουν οι προϋποθέσεις του νόμου, Διαγραφής, Περιορισμού και Εναντίωσης.

Μπορείτε επίσης να ανακαλέσετε ενδεχόμενη συγκατάθεση που μας είχατε δώσει για την επεξεργασία προσωπικών σας δεδομένων, χωρίς να θιγεί η νομιμότητα της επεξεργασίας που βασίστηκε στη συγκατάθεσή σας πριν την ανάκλησή της.

Για περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με τον τρόπο και τις προϋποθέσεις άσκησης των δικαιωμάτων σας, πατήστε [εδώ](#).

## 7. Πως μπορείτε να υποβάλετε μια καταγγελία

Σε περίπτωση που θεωρείτε ότι θίγεται με οποιονδήποτε τρόπο η προστασία των προσωπικών σας δεδομένων, μπορείτε να προσφύγετε στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα: Κηφισίας 1-3, Τ.Κ. 115 23, Αθήνα, [www.dpa.gr](http://www.dpa.gr).

## 8. Για πόσο καιρό διατηρούμε τα Προσωπικά Δεδομένα σας

Θα διατηρήσουμε και θα επεξεργαζόμαστε τα Προσωπικά σας Δεδομένα για τους σκοπούς που αναφέρονται παραπάνω για όσο διάστημα το ασφαλιστήριό σας είναι σε ισχύ και μέχρι είκοσι έτη μετά τη λήξη ισχύος του για οποιοδήποτε λόγο, εκτός εάν η νομοθεσία προβλέπει διαφορετική περίοδο διατήρησης. Επίσης, η Generali θα τηρεί και επεξεργάζεται τα προσωπικά σας δεδομένα μέχρι πέντε (5) έτη σε περίπτωση απόρριψης της αίτησής σας και μη σύναψης της ασφαλιστικής σύμβασης. Οι ηχογραφημένες κλήσεις διατηρούνται στο αρχείο μας για 12 μήνες και μετά διαγράφονται, ενώ το υλικό του κλειστού κυκλώματος

ασφαλείας (CCTV) διατηρείται για 15 ημέρες. Σε περίπτωση συμβάντος σε βάρος της Generali, των υπαλλήλων της ή τρίτων επισκεπτών, οι εικόνες στις οποίες έχει καταγραφεί το συγκεκριμένο συμβάν ενδέχεται να τηρηθούν σε ξεχωριστό αρχείο για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

Για λεπτομέρειες αναφορικά με τη συλλογή και επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων, ανάλογα με το ασφαλιστήριο που έχετε, δείτε παρακάτω: