



Informativa sulla privacy

1. Introduzione e scopo della presente informativa

Per il Gruppo Europ Assistance, la protezione dei Suoi dati personali e della Sua vita privata rappresenta una delle principali preoccupazioni.

La presente informativa sul trattamento riguarda i prodotti e/o servizi assicurativi proposti da Europ Assistance (Svizzera) Assurances SA e Europ Assistance (Svizzera) SA (unitamente "Europ Assistance", "noi", "nostri").

Al fine di poter offrire ed erogare le nostre diverse prestazioni assicurative e di servizio, trattiamo i dati personali dei clienti (e potenziali clienti), dei beneficiari e dei partner ("Lei", "Suo/Suoi"). Trattare i dati personali significa qualsiasi operazione relativa a dati personali, in particolare la raccolta, la registrazione, la conservazione, l'utilizzazione, la modificazione, la comunicazione, l'archiviazione, la cancellazione o la distruzione dei dati in conformità alla legge.

La presente informativa illustra i nostri impegni in materia di protezione dei Suoi dati personali e spiega quali dati possiamo raccogliere e come possiamo utilizzarli (nell'ambito della nostra organizzazione e con i partner) e in base a quale quadro normativo.

La invitiamo a leggere attentamente la presente informativa. Quest'ultima può essere aggiornata direttamente sul nostro sito internet. La ringraziamo per la fiducia che ci accorda e restiamo a Sua disposizione per qualsiasi informazione all'indirizzo eachdpc@europ-assistance.ch e-mail: eachdpc@europ-assistance.ch.

2. Chi tratta i Suoi dati personali?

Per poterle offrire prodotti e servizi assicurativi, Europ Assistance ha due società operative in Svizzera, che, a seconda dei casi, possono essere titolari del trattamento dei dati o responsabili del trattamento.

2.1 Informazioni legali

Europ Assistance (Svizzera) Assurances SA è una società anonima iscritta nel registro di commercio del Cantone di Vaud con il numero identificativo CHE-101.333.746, avente sede in Avenue Perdtamps 23, 1260 Nyon. Si tratta di una società assicurativa assoggettata alla vigilanza dell'Autorità federale di vigilanza sui mercati finanziari (FINMA).

Europ Assistance (Svizzera) SA è una società anonima iscritta nel registro di commercio del Cantone di Vaud con il numero identificativo CHE-108.684.098, avente sede in Avenue Perdtamps 23, 1260 Nyon.

2.2 Identità del titolare del trattamento

L'identità del titolare del trattamento è specificata nella documentazione contrattuale.

3. Come trattiamo i Suoi dati personali?

Possiamo trattare i Suoi dati personali per le seguenti finalità:

3.1 Fornitura ed esecuzione dei nostri prodotti assicurativi e/o servizi

- Proposta o conclusione di un contratto di assicurazione;
- Valutazione dei rischi da assicurare, calcolo dei premi e della redditività;
- Sottoscrizione, gestione ed esecuzione del Suo contratto di assicurazione;
- Gestione ed esecuzione del Suo contratto di servizi;
- Conferma della Sua ammissibilità a un prodotto assicurativo o a un servizio;
- Notifica e gestione dei sinistri assicurativi;
- Notifica dei casi di assistenza ed erogazione delle prestazioni di assistenza;
- Organizzazione di sondaggi di soddisfazione con i beneficiari dei prodotti assicurativi e dei servizi;
- Gestione di eventuali reclami, procedure precontenziose e contenziose;
- Riassicurazione.

3.2 Trattamenti in relazione all'utilizzo dei nostri siti web

- Elaborazione delle Sue richieste (nello specifico informazioni, reclami, partnership) da Lei inviate tramite i nostri recapiti e moduli di contatto.

3.3 Trattamenti necessari al controllo della conformità e al rispetto di obblighi legali e regolamentari

- Rispetto delle norme sulla vigilanza assicurativa;
- Conformità alle norme antiriciclaggio e antifinanziamento del terrorismo, alle misure di congelamento dei beni e alle sanzioni finanziarie, compresa ad esempio la gestione di segnalazioni e sospetti;
- Procedure del gruppo di whistleblower;
- Conformità alle norme fiscali;





- In linea generale, il rispetto delle norme penali e amministrative;
- Prevenzione, rilevamento e contrasto degli abusi e delle frodi, in particolare delle frodi assicurative;
- Conformità alle norme sulla protezione dei dati.

3.4 Trattamenti di analisi e miglioramento dei nostri prodotti e servizi

- Attività di reporting e analisi statistiche;
- Realizzazione di studi attuariali e commerciali;
- Valutazione, miglioramento e progettazione dei nostri prodotti e servizi assicurativi e calcolo delle nostre tariffe (ad esempio, miglioramento dell'esperienza utente; miglioramento del servizio clienti tramite la formazione);
- Miglioramento della nostra gestione amministrativa (processi, prodotti, servizi);
- Garanzia della sicurezza e del corretto funzionamento dei sistemi informatici e protezione dei nostri collaboratori e del nostro patrimonio.

3.5 Trattamenti nell'ambito di attività promozionali

- Operazioni e comunicazioni di marketing.

3.6 Altri scopi

Se dovessimo aver bisogno di trattare i Suoi dati personali per uno scopo diverso da quelli sopra menzionati, li utilizzeremo nell'ambito delle disposizioni di legge applicabili e delle finalità originarie. In altri casi, sarà informato in anticipo.

4. Su quali basi giuridiche o motivi giustificativi si fondano i nostri trattamenti dei dati personali?

La maggior parte dei trattamenti dei dati personali sopra descritti è necessaria per la fase precontrattuale e per il corretto adempimento dei nostri obblighi contrattuali nei Suoi confronti (indipendentemente dal fatto che abbiamo stipulato o meno un contratto direttamente con Lei).

Possiamo altresì trattare i Suoi dati personali:

- Per nostro legittimo interesse, ad esempio per condurre operazioni di marketing o per migliorare la nostra gestione amministrativa;
- Laddove ciò si renda necessario per adempiere ai nostri obblighi legali, ad esempio per contrastare il finanziamento del terrorismo;
- In casi eccezionali, nel Suo interesse vitale o in quello di un'altra persona, ad esempio in caso di assistenza medica all'estero.

Qualora si rendesse necessario effettuare un trattamento non coperto dal nostro rapporto contrattuale, da un inte-

resse legittimo o da un obbligo legale, potremmo richiedere il Suo consenso.

5. Quali dati personali utilizziamo?

Possiamo trattare i tipi di dati personali descritti di seguito. Vengono trattati solo i dati personali pertinenti alle finalità di cui sopra. Quando Le chiediamo dati personali, ha il diritto di non dare seguito alla nostra richiesta. Tale diniego potrebbe tuttavia impedire il corretto adempimento dei nostri obblighi contrattuali nei Suoi confronti. Infatti, la conclusione o l'esecuzione di un contratto di assicurazione, la gestione di un sinistro o la presa in carico di un caso di assistenza non sono possibili senza il trattamento dei Suoi dati personali, che possono includere dati personali sensibili, come i dati relativi alla salute.

5.1 Tipologia di dati

Europ Assistance tratta in particolare:

- Documenti e dati identificativi (come il nome e la data di nascita);
- Dati di contatto (come l'indirizzo, il numero di telefono e l'indirizzo e-mail);
- Dati relativi ai Suoi parenti e/o familiari (come il nome e la data di nascita);
- Dati relativi ai Suoi animali;
- Dati relativi al Suo veicolo (come la targa);
- Dati relativi ai dispositivi assicurati (come il numero IMEI per i telefoni cellulari);
- Dati relativi all'utilizzo di strumenti digitali (prodotto di assistenza informatica);
- Dati relativi alla Sua abitazione;
- Dati relativi ai Suoi spostamenti e alla geolocalizzazione;
- Salvataggio di immagini e suoni;
- Dati sanitari;
- Informazioni relative a procedimenti penali in corso (come le infrazioni automobilistiche);
- Dati bancari e di pagamento;
- Dati relativi al sinistro o alla richiesta di assistenza per la quale ci contatta;
- Dati di connessione e di utilizzo dei nostri strumenti digitali;
- Dati relativi all'utilizzo dei nostri siti web (attraverso i cookie). La nostra politica sui cookie è disponibile sul nostro sito internet.

Le chiamate telefoniche possono essere registrate. Le registrazioni sono precedute da un messaggio vocale informativo.





5.2 Dati sanitari

I Suoi dati sanitari sono dati personali sensibili e per questo motivo applichiamo un livello di protezione più elevato. Nella fattispecie ci assicuriamo che siano utilizzati solo quando strettamente necessario e che l'accesso a tali dati sia limitato al minimo.

5.3 Provenienza

I dati personali raccolti provengono principalmente da:

- informazioni che ci fornisce, oralmente o per iscritto, oppure che trasmette a uno dei nostri partner;
- informazioni che ci fornisce uno dei beneficiari quando i prodotti assicurativi o i servizi sono destinati a più persone;
- informazioni che ci forniscono terzi (come datori di lavoro, banche, assicuratori, riassicuratori o organismi sanitari);
- informazioni supplementari e necessarie alla gestione del Suo sinistro o della Sua richiesta di assistenza, fornite da persone coinvolte in un sinistro o in un altro evento che richiede il nostro intervento (come professionisti sanitari, altri assicuratori, i Suoi familiari).

Se i Suoi dati personali vengono condivisi da una persona diversa da Lei, Europ Assistance La invita a fornire le istruzioni appropriate alla persona designata per garantire la protezione dei Suoi dati personali. Se condivide i dati personali di un'altra persona, deve assicurarsi di aver ricevuto le istruzioni e il consenso appropriati per garantire la protezione dei dati personali di tale persona.

6. Con chi condividiamo i Suoi dati personali?

6.1 Potenziali destinatari dei dati personali

I dati personali possono essere comunicati:

- All'interno di Europ Assistance (Svizzera) Assurances SA e Europ Assistance (Svizzera) SA;
- Alle altre società del Gruppo Generali/Europ Assistance (ovvero le società controllate direttamente e indirettamente da Assicurazioni Generali S.p.A.), in Svizzera e all'estero;
- Ai nostri prestatori di assistenza nell'ambito dell'erogazione dei nostri servizi di assistenza, in Svizzera o all'estero. La informiamo che la fornitura dei nostri servizi di assistenza richiede l'intervento di prestatori terzi e, di conseguenza, la trasmissione dei dati personali, inclusi eventualmente i dati relativi alla Sua salute (ad esempio, nella gestione di emergenze mediche all'estero o di casi di assistenza stradale);
- Ai nostri altri prestatori di servizi e partner, in Svizzera o all'estero (come revisori, riassicuratori o coassi-

curatori, gestori dei sinistri, intermediari, distributori, fornitori informatici e tutte le altre entità che svolgono attività tecniche, organizzative e operative a supporto delle attività sopra descritte). Possiamo ricorrere a fornitori di servizi terzi per trattare, gestire o valutare i sinistri assicurativi e per fornire i servizi relativi alle finalità sopra indicate (ad esempio, prestatori di servizi di rilevamento delle frodi, agenzie investigative);

- Ai Suoi familiari nell'ambito della gestione di un sinistro o di un altro evento che richiede il nostro intervento, garantendo che vengano comunicate solo le informazioni strettamente necessarie;
- A terzi con cui Lei intrattiene rapporti contrattuali (come il Suo datore di lavoro, la Sua banca, assicuratori, riassicuratori o organismi sanitari), nel rispetto dei rapporti contrattuali che intrattiene con tali soggetti;
- Nell'ambito dei sinistri di assicurazione viaggio, possiamo condividere alcune informazioni pertinenti relative alla Sua richiesta (ad esempio, stato, tipo o motivo della richiesta) con la piattaforma di prenotazione (ad esempio, viaggio, alloggio, crociera) da Lei utilizzata, nella misura in cui tali informazioni sono necessarie per la corretta esecuzione del contratto stipulato tra Lei e la piattaforma di prenotazione;
- Nell'ambito delle nostre attività di prevenzione, rilevamento e indagine delle frodi, potremmo verificare l'autenticità dei documenti giustificativi da Lei forniti per il Suo sinistro contattando direttamente l'emittente o l'organismo terzo competente;
- A organismi ufficiali, statali e sovrastatali.

Saranno condivisi solo i dati strettamente necessari alle finalità sopra descritte.

I nostri fornitori di servizi e partner sono tenuti per legge, o da obblighi contrattuali, a rispettare le disposizioni giuridiche in materia di protezione dei dati.

6.2 Trasferimenti di dati personali all'estero

Lavoriamo con prestatori di servizi e partner situati all'estero e, di conseguenza, potremmo dover trasmettere loro alcuni dati.

Utilizziamo servizi cloud forniti da prestatori esteri. Facciamo tutto il possibile per conservare i dati in Svizzera, ma ciò potrebbe non essere sempre possibile. In tali casi, privilegiamo i Paesi dell'Unione Europea e quelli che offrono un livello di protezione adeguato.

Possiamo quindi trasferire i Suoi dati personali al di fuori della Svizzera, in conformità alla legislazione applicabile, verso i seguenti Paesi:





- In Francia, in particolare per la gestione dell'infrastruttura informatica e la messa a disposizione di strumenti e applicazioni specializzate alle entità del Gruppo Europ Assistance per la contabilità, la finanza, la criminalità finanziaria, la dichiarazione dei sinistri e dei casi di assistenza;
- In Francia, Germania, Paesi Bassi e Irlanda per l'archiviazione dei dati ("cloud");
- In diversi Paesi dell'Unione Europea, principalmente in Germania, Austria e Benelux, in quanto possiamo avvalerci di esperti situati in tali Paesi o di un supporto operativo;
- A prestatori situati in qualsiasi Paese in cui Lei si trovi quando richiede i nostri servizi di assistenza, oppure quando dichiara un sinistro avvenuto all'estero e sia necessario trasferire i Suoi dati verso tale Paese per la relativa gestione. In questi casi, quando strettamente necessario, i trasferimenti possono avvenire verso Stati che non dispongono di una legislazione che garantisce un livello di protezione adeguato. In tali casi, adotteremo misure supplementari per garantire un livello più elevato di protezione, in particolare contrattuale, e Lei ha il diritto di chiederci informazioni sulle misure adottate;
- Negli Stati Uniti, nell'ambito dei nostri servizi di assistenza informatica (cyber) e del monitoraggio della soddisfazione dei clienti.

Infine, in conformità con le prassi di mercato, l'utilizzo di strumenti e applicazioni informatiche implica che alcune operazioni di sviluppo e supporto possano essere effettuate da paesi extra SEE. In questi casi viene attuata l'adeguata tutela contrattuale.

7. Per quanto tempo conserviamo i Suoi dati personali?

Conserviamo i Suoi dati personali per tutto il tempo necessario per le finalità di cui sopra o come richiesto dalla legge.

8. Esercizio dei Suoi diritti sui dati personali che La riguardano

8.1 Diritti generali

Può esercitare i seguenti diritti relativi ai Suoi dati personali:

- **Accesso:** può richiedere l'accesso ai Suoi dati personali;
- **Rettifica:** può chiederci di correggere i Suoi dati personali se sono errati o incompleti;
- **Cancellazione:** può chiederci di cancellare i Suoi dati personali, a meno che una base giuridica o il nostro interesse legittimo ci obblighi o ci autorizzi a conservarli;
- **Opposizione:** può opporsi al trattamento dei Suoi dati personali se non esistono altri motivi giustificativi che ne legittimino il trattamento, oppure può opporsi al trattamento per finalità di marketing diretto;
- **Limitazione:** può chiederci di limitare il trattamento dei Suoi dati personali, se ciò è consentito dalla legge;
- **Portabilità:** può chiederci i Suoi dati in un formato portabile quando il trattamento dei Suoi dati personali è effettuato in modo automatizzato, sulla base del Suo consenso o di un contratto;
- **Revoca del consenso:** può revocare in qualsiasi momento il Suo consenso per i trattamenti dei dati personali per i quali tale consenso è stato richiesto.

8.2 Decisioni automatizzate

Nell'ambito della stipula o dell'esecuzione del contratto, è possibile che vengano prese decisioni individuali automatizzate (senza intervento umano) nei Suoi confronti (ad esempio per il calcolo delle tariffe).

Se le decisioni automatizzate producono effetti giuridici nei Suoi confronti o possono incidere in modo significativo su di Lei, La informeremo e Le daremo la possibilità di esprimere il Suo punto di vista, come previsto dalla legge.

In ogni caso, può richiedere l'intervento di un nostro collaboratore per esaminare la Sua situazione personale particolare o per presentare un reclamo.

Nel quadro del nostro costante impegno a favore dell'innovazione e dell'efficienza, utilizziamo tecnologie di intelligenza artificiale. I nostri sistemi sono sottoposti a regolari audit per garantire che rimangano equi, efficienti e accurati.

9. Contatti per esercitare i Suoi diritti

9.1 Europ Assistance

Le Sue richieste, incluso l'esercizio dei Suoi diritti, possono essere inviate via e-mail all'indirizzo eachdpc@europ-assistance.ch oppure online compilando l'apposito modulo.

La ringraziamo di indicare con precisione quale(i) diritto(i) desidera esercitare e la portata della Sua richiesta.

La informiamo che, in virtù delle disposizioni legali in materia di protezione dei dati, potremmo richiedere un contributo finanziario equo. Ne sarà informato in anticipo, affinché possa prendere posizione. Infine, potremmo richiedere una prova della Sua identità, in particolare mediante documenti ufficiali.





Inoltre, Europ Assistance ha nominato Europ Assistance Holding SAS, società per azioni semplificata registrata in Francia (RCS 632 016 382), come suo rappresentante all'interno dell'Unione Europea ai sensi dell'articolo 27 del GDPR. È stato altresì nominato un responsabile della protezione dei dati ai sensi dell'articolo 37 del GDPR, che può essere contattato all'indirizzo EAGlobalDPO@europ-assistance.com.

9.2 Commissario federale per la protezione dei dati e l'informazione

Se ritiene che non stiamo rispettando i Suoi diritti di protezione dei dati personali, può presentare un reclamo alle autorità competenti per la protezione dei dati. In Svizzera, questa funzione è svolta dall'Incaricato federale della protezione dei dati e delle informazioni: <https://www.edoeb.admin.ch>.

Ultimo aggiornamento: febbraio 2026

