

Merkblatt zur Bearbeitung von Personendaten

1. Einleitung – Zweck dieses Merkblatts

Für die Europ Assistance Gruppe ist der Schutz Ihrer Personendaten und Ihrer Privatsphäre ein zentrales Anliegen.

Dieses Merkblatt zur Datenbearbeitung bezieht sich auf die von Europ Assistance (Schweiz) Versicherungen AG und Europ Assistance (Schweiz) AG (zusammen «Europ Assistance», «wir», «uns») angebotenen Versicherungs- bzw. Dienstleistungsprodukte.

Um unsere Leistungen anbieten und durchführen zu können, müssen wir Personendaten von Kunden (und potenziellen Kunden), Leistungsempfängern und unseren Partnern («Sie», «Ihre») bearbeiten. Personendaten zu bearbeiten bedeutet jede Operation im Zusammenhang mit Personendaten, insbesondere das Erheben, das Aufzeichnen, das Speichern, die Aufbewahrung, die Verwendung, die Änderung, die Bekanntgabe, die Archivierung, das Löschen oder die Vernichtung von Daten, im Einklang mit dem geltenden Recht.

Dieses Merkblatt zur Datenbearbeitung erläutert unsere Verpflichtungen zum Schutz Ihrer Personendaten und erklärt Ihnen, welche Daten wir möglicherweise erheben und wie wir sie (innerhalb unserer Organisation und bei Partnern) verwenden können sowie auf welcher rechtlichen Grundlage wir dies tun.

Bitte nehmen Sie sich die Zeit, dieses Merkblatt zur Datenbearbeitung sorgfältig zu lesen. Dieses Merkblatt kann direkt auf unserer Website aktualisiert werden. Wir danken Ihnen für Ihr Vertrauen und stehen Ihnen bei Fragen gerne zur Verfügung unter:
eachdpc@europ-assistance.ch.

2. Wer bearbeitet Ihre Personendaten?

Um Ihnen Versicherungsprodukte und Dienstleistungen anbieten zu können, verfügt Europ Assistance in der Schweiz über zwei operative Gesellschaften, die je nach Fall als Verantwortliche für das Bearbeiten oder als Auftragsbearbeiter auftreten können.

2.1 Rechtliche Hinweise

Europ Assistance (Schweiz) Versicherungen AG ist eine im Handelsregister des Kantons Waadt unter der Unternehmensidentifikationsnummer CHE-101.333.746 eingetragene Aktiengesellschaft mit der Adresse Avenue Perdtemps 23, 1260 Nyon. Sie ist ein Versicherungsunternehmen, das der Aufsicht der Eidgenössischen Finanzmarktaufsicht (FINMA) unterliegt.

Europ Assistance (Schweiz) AG ist eine im Handelsregister des Kantons Waadt unter der Unternehmensidentifikationsnummer CHE-108.684.098 eingetragene Aktiengesellschaft mit der Adresse Avenue Perdtemps 23, 1260 Nyon.

2.2 Identität des Verantwortlichen

Die Identität des für das Bearbeiten Verantwortlichen ist in Ihren Vertragsunterlagen angegeben.

3. Wie verwenden wir Ihre Personendaten?

Wir können Ihre Personendaten für folgende Zwecke verwenden:

3.1 Bearbeiten zur Durchführung unserer Versicherungsprodukte bzw. Dienstleistungen

- Vorschlag oder Abschluss eines Versicherungsvertrags;
- Bewertung der zu versichernden Risiken, Berechnung der Prämien und der Rentabilität;
- Abschluss, Verwaltung und Erfüllung Ihres Versicherungsvertrags;
- Abschluss, Verwaltung und Erfüllung Ihres Dienstleistungsvertrags;
- Bestätigung Ihrer Anspruchsberechtigung für ein Versicherungsprodukt oder eine Dienstleistung;
- Meldung und Bearbeitung von Versicherungsschadensfällen;
- Meldung von Assistancefällen und Erbringung von Assistanceleistungen;
- Organisation von Zufriedenheitsumfragen mit Begünstigten von Versicherungsprodukten und Dienstleistungen;
- Bearbeitung allfälliger Beschwerden, vorprozessualer Massnahmen und Rechtsstreitigkeiten;
- Rückversicherung.

3.2 Bearbeiten im Zusammenhang mit der Nutzung unserer Websites

Bearbeiten Ihrer Anfragen (insbesondere Informationsanfragen, Beschwerden oder Partnerschaftsanfragen), die Sie über unsere Kontaktdaten oder Kontaktformulare übermitteln.





3.3 Bearbeiten zur Sicherstellung der Compliance sowie zur Erfüllung gesetzlicher und behördlicher Verpflichtungen

- Einhaltung der Vorschriften für die Versicherungsaufsicht;
- Einhaltung der Vorschriften zur Bekämpfung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung, dem Einfrieren von Vermögenswerten und finanziellen Sanktionen, einschliesslich des Bearbeitens von Warnungen und Verdachtsmomenten;
- Gruppenverfahren im Rahmen von Whistleblowing-Meldungen;
- Einhaltung der steuerlichen Regeln;
- Generell zur Einhaltung der strafrechtlichen und verwaltungspolizeilichen Vorschriften;
- Verhinderung, Aufdeckung und Bekämpfung von Missbrauch und Betrug, insbesondere bei Versicherungen;
- Einhaltung der Datenschutzbestimmungen.

3.4 Bearbeiten zu Analyse- und Verbesserungszwecken unserer Produkte und Dienstleistungen

- Reporting-Aktivitäten und statistische Analysen;
- Durchführung von versicherungsmathematischen und kommerziellen Studien;
- Bewertung, Verbesserung und Konzeption unserer Versicherungsprodukte und Dienstleistungen sowie Berechnung unserer Tarife (z. B. Verbesserung der Benutzererfahrung; Verbesserung des Kundenservice durch Schulungen);
- Verbesserung unseres Verwaltungsmanagements (Prozesse, Produkte, Dienstleistungen);
- Gewährleistung der IT-Sicherheit und des IT-Betriebs sowie Schutz unserer Mitarbeitenden und unseres Vermögens.

3.5 Bearbeiten im Rahmen von Werbe- und Marketingaktivitäten

- Marketingaktionen und Marketingkommunikation.

3.6 Andere Zwecke

Wenn wir Ihre Personendaten zu anderen Zwecken als den oben genannten bearbeiten müssen, verwenden wir sie im Rahmen der anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen und im Einklang mit den ursprünglichen Zwecken. In allen anderen Fällen werden wir Sie vorgängig informieren.

4. Auf welche Rechtsgrundlagen oder Rechtfertigungsgründe stützt sich unser Bearbeiten von Personendaten?

Die meisten der oben beschriebenen Fälle des Bearbeitens von Personendaten sind für die Durchführung der vorvertraglichen Phase und die ordnungsgemässe Erfüllung

unserer vertraglichen Verpflichtungen Ihnen gegenüber erforderlich (unabhängig davon, ob wir direkt einen Vertrag mit Ihnen abgeschlossen haben oder nicht).

Ein Bearbeiten Ihrer Personendaten kann auch stattfinden:

- Für unser berechtigtes Interesse, z. B. zur Durchführung von Marketingmassnahmen oder zur Verbesserung unserer Verwaltungsabläufe;
- Wenn dies zur Erfüllung unserer gesetzlichen Verpflichtungen erforderlich ist, z. B. zur Bekämpfung der Terrorismusfinanzierung;
- In Ausnahmefällen in Ihrem lebenswichtigen Interesse oder dem einer anderen natürlichen Person, z. B. in einem Fall von medizinischer Hilfe im Ausland.

Sollte es erforderlich sein, eine Bearbeitung vorzunehmen, die weder durch unsere Vertragsbeziehung, ein berechtigtes Interesse noch eine gesetzliche Verpflichtung gedeckt ist, können wir Ihre Einwilligung einholen.

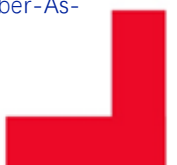
5. Welche Personendaten verwenden wir?

Wir können die unten beschriebenen Arten von Personendaten bearbeiten. Es werden nur die für den jeweiligen Zweck relevanten Personendaten bearbeitet. Wenn wir Sie um die Angabe von Personendaten bitten, haben Sie das Recht, unserer Bitte nicht nachzukommen. Eine solche Weigerung kann jedoch die Entstehung oder die ordnungsgemässe Erfüllung unserer vertraglichen Verpflichtungen Ihnen gegenüber verhindern. Tatsächlich ist der Abschluss oder die Erfüllung eines Versicherungsvertrags, die Bearbeitung eines Schadenfalls oder die Bearbeitung eines Assistancefalls ohne die Bearbeitung Ihrer Personendaten nicht möglich. Diese Bearbeitung kann auch besonders schützenswerte Personendaten umfassen, wie beispielsweise Gesundheitsdaten.

5.1 Art der Daten

Europ Assistance bearbeitet insbesondere:

- Identifikationsdokumente und -daten (wie Ihr Name und Geburtsdatum);
- Kontaktdaten (wie Ihre Adresse, Telefonnummer und E-Mail-Adresse);
- Daten über Ihre Angehörigen bzw. Ihre Familie (wie Name und Geburtsdatum);
- Angaben zu Ihren Haustieren;
- Daten über Ihr Fahrzeug (wie das Nummernschild);
- Daten über versicherte Geräte (wie die IMEI-Nummer bei Mobiltelefonen);
- Daten über die Nutzung digitaler Tools (Cyber-Assistance-Produkte);
- Angaben zu Ihrem Wohnort;





- Daten über Ihre Reisen und Geolokalisierung;
- Bild- und Tonaufnahme;
- Gesundheitsdaten;
- Informationen im Zusammenhang mit laufenden Strafverfahren (z. B. Kfz-Verstösse);
- Bank- und Zahlungsdaten;
- Daten im Zusammenhang mit dem Schadenfall oder dem Assistancefall, wegen dem Sie uns kontaktieren;
- Verbindungs- und Nutzungsdaten unserer digitalen Tools;
- Daten über Ihre Nutzung unserer Websites (durch Cookies). Unsere Cookie-Richtlinie ist auf unserer Website zugänglich.

Telefonanrufe können aufgezeichnet werden. Die Aufzeichnungen werden durch einen Hinweis angekündigt.

5.2 Gesundheitsdaten

Daten über Ihre Gesundheit sind besonders schützenswerte Personendaten, für die wir ein erhöhtes Schutzniveau anwenden. Wir achten insbesondere darauf, sie nur dann zu verwenden, wenn es unbedingt notwendig ist, und den Zugang zu ihnen so weit wie möglich einzuschränken.

5.3 Herkunft

Die erfassten Personendaten stammen hauptsächlich:

- Von den Informationen, die Sie uns mündlich oder schriftlich zur Verfügung stellen, oder die Sie einem unserer Partner übermitteln;
- Von Informationen, die uns einer der Leistungsempfänger liefert, wenn Versicherungsprodukte und Dienstleistungen mehreren Personen zugutekommen;
- Von Dritten (wie Arbeitgebern, Banken, Versicherern, Rückversicherern oder Gesundheitsorganisationen);
- Von zusätzlichen und für die Bearbeitung Ihres Schadenfalls oder Ihrer Assistanceanfrage erforderlichen Informationen von Personen, die an einem Schadenfall oder einem anderen Ereignis beteiligt sind, das unser Eingreifen erfordert (wie medizinische Fachkräfte, andere Versicherer, Ihre Angehörigen).

Wenn Ihre Personendaten durch eine andere Person als Sie übermittelt werden, fordert Europ Assistance Sie auf, der von Ihnen bezeichneten Person die entsprechenden Anweisungen zu erteilen, um den Schutz Ihrer Personendaten sicherzustellen. Wenn Sie Personendaten einer anderen Person übermitteln, müssen Sie sicherstellen, dass Sie die entsprechenden Anweisungen und die erforderliche Einwilligung erhalten haben, um den Schutz der Personendaten dieser Person zu gewährleisten.

6. Mit wem teilen wir Ihre Personendaten?

6.1 Mögliche Empfänger von Personendaten

Personendaten können weitergegeben werden:

- Innerhalb der Europ Assistance (Schweiz) Versicherungen AG und der Europ Assistance (Schweiz) AG;
- An andere Gesellschaften der Gruppe Generali/Europ Assistance (d. h. die direkten und indirekten Tochtergesellschaften der Assicurazioni Generali S.p.A.) in der Schweiz und im Ausland;
- An unsere Assistance-Dienstleister im Rahmen der Erbringung unserer Assistanceleistungen, in der Schweiz oder im Ausland. Wir weisen Sie darauf hin, dass die Erbringung unserer Assistanceleistungen den Einsatz solcher Dienstleister erfordert und daher die Übermittlung von Personendaten – einschliesslich Gesundheitsdaten – an diese notwendig sein kann (z. B. bei der Abwicklung medizinischer Notfälle im Ausland oder bei Pannenhilfefällen);
- An unsere weiteren Dienstleister und Partner, in der Schweiz oder im Ausland (wie Wirtschaftsprüfer, Rückversicherer oder Mitversicherer, Schadensregulierer, Vermittler, Vertriebspartner, IT-Dienstleister sowie alle anderen Einheiten, die technische, organisatorische und operative Tätigkeiten zur Unterstützung der oben beschriebenen Zwecke ausüben). Wir können Drittanbieter beauftragen, um Versicherungsschadenfälle zu bearbeiten, zu verwalten oder zu bewerten und um Dienstleistungen im Zusammenhang mit den oben beschriebenen Zwecken zu erbringen (z. B. Dienstleister zur Betrugserkennung, Ermittlungsagenturen);
- An Ihre Angehörigen bei der Verwaltung eines Schadens oder eines anderen Ereignisses, das unser Eingreifen erfordert, wobei wir darauf achten, dass wir nur unbedingt erforderliche Daten weitergeben;
- An Dritte, mit denen Sie eine vertragliche Beziehung haben (wie Ihrem Arbeitgeber, Ihrer Bank, Versicherer, Rückversicherer oder Gesundheitsorganisationen), im Rahmen der vertraglichen Beziehungen, die Sie mit ihnen haben;
- Im Rahmen von Reiseversicherungsschadenfällen können wir bestimmte relevante Informationen zu Ihrer Anfrage (z. B. Status der Anfrage, Art, Grund) auch mit der von Ihnen genutzten Buchungsplattform (z. B. Reise, Unterkunft, Kreuzfahrt) teilen, soweit diese Informationen für die ordnungsgemässe Erfüllung des Vertrags erforderlich sind, den die Buchungsplattform mit Ihnen geschlossen hat;
- Im Rahmen unserer Aktivitäten zur Prävention, Aufdeckung und Untersuchung von Betrug können wir





verpflichtet sein, die Echtheit der von Ihnen übermittelten Nachweisdokumente zu überprüfen, indem wir den Aussteller oder die betreffende Drittorganisation direkt kontaktieren;

- An offizielle, staatliche und staatsübergreifende Stellen.

Es werden nur diejenigen Personendaten weitergegeben, die für die oben beschriebenen Zwecke unbedingt erforderlich sind.

Unsere Dienstleister und Partner sind gesetzlich bzw. vertraglich verpflichtet, die datenschutzrechtlichen Bestimmungen einzuhalten.

6.2 Übermittlung von Personendaten ins Ausland

Wir arbeiten mit Dienstleistern und Partnern im Ausland zusammen und können daher bestimmte Personendaten an diese übermitteln.

Wir nutzen Cloud-Dienste von ausländischen Anbietern. Wir bemühen uns, die Daten in der Schweiz zu speichern, dies ist jedoch nicht immer möglich. In diesem Fall bevorzugen wir Länder der Europäischen Union sowie Länder mit einem angemessenen Datenschutzniveau.

Wir können Ihre Personendaten daher in Übereinstimmung mit der geltenden Gesetzgebung ausserhalb der Schweiz in folgende Länder übermitteln:

- Nach Frankreich, insbesondere für die Verwaltung der IT-Infrastruktur sowie für die Bereitstellung spezialisierter Tools und Anwendungen für die Einheiten der Europ Assistance Gruppe (u. a. für Buchhaltung, Finanzen, Finanzkriminalität, Schadenmeldungen und Assistancefälle);
- Nach Frankreich, Deutschland, in die Niederlande und nach Irland für die Datenspeicherung («Cloud»);
- In verschiedene Länder der Europäischen Union, hauptsächlich nach Deutschland, Österreich und in die Benelux-Staaten, da wir Experten in diesen Ländern oder operative Unterstützung beiziehen können;
- An Dienstleister in jedem Land, in dem Sie sich befinden, wenn Sie unsere Assistanceleistungen in Anspruch nehmen, oder wenn Sie einen Schaden melden, der im Ausland eingetreten ist, und es für dessen Bearbeitung erforderlich ist, Ihre Daten in dieses Land zu übermitteln;

Sofern dies unbedingt erforderlich ist, können Übermittlungen auch in Staaten erfolgen, die kein angemessenes Datenschutzniveau gewährleisten. In diesen Fällen stellen wir ein erhöhtes Schutzniveau sicher, insbesondere durch vertragliche Garantien, und Sie haben das Recht, von uns Informationen über die getroffenen Massnahmen zu verlangen;

- In die Vereinigten Staaten, im Rahmen unserer Cyber-Assistance-Leistungen sowie zur Nachverfolgung der Kundenzufriedenheit.

Schliesslich kann die Verwendung von IT-Tools und -Anwendungen – entsprechend der Marktpraxis – dazu führen, dass bestimmte Entwicklungs- und Supportvorgänge aus Ländern ausserhalb des EWR durchgeführt werden. In diesen Fällen wird ein angemessener vertraglicher Schutz umgesetzt.

7. Wie lange speichern wir Ihre Personendaten?

Wir bewahren Ihre Personendaten so lange auf, wie es für die oben genannten Zwecke erforderlich ist oder wie es gesetzlich vorgeschrieben ist.

8. Ihre Rechte in Bezug auf Ihre Personendaten

8.1 Allgemeine Rechte

Sie können die folgenden Rechte in Bezug auf Ihre Personendaten ausüben:

- **Zugang:** Sie können Zugang zu Ihren Personendaten beantragen;
- **Berichtigung:** Sie können uns bitten, Ihre Personendaten zu berichtigen, wenn sie sich als falsch oder unvollständig erweisen;
- **Löschung:** Sie können uns auffordern, Ihre Personendaten zu löschen, es sei denn, eine Rechtsgrundlage oder unser berechtigtes Interesse verpflichtet oder berechtigt uns, Ihre Daten aufzubewahren;
- **Widerspruch:** Sie können der Bearbeitung Ihrer Personendaten widersprechen, wenn keine anderen Rechtfertigungsgründe für die Bearbeitung bestehen, oder wenn Sie der Bearbeitung zu Zwecken des Direktmarketings widersprechen;
- **Einschränkung:** Sie können uns bitten, die Art und Weise, wie Ihre Personendaten bearbeitet werden, einzuschränken, sofern dies gesetzlich zulässig ist;
- **Übertragbarkeit:** Sie können uns bitten, Ihre Daten in einem portablen Format zu erhalten, wenn die Bearbeitung Ihrer Daten automatisiert erfolgt und auf Ihrer Einwilligung oder einem Vertrag beruht;
- **Widerruf der Einwilligung:** Sie können Ihre Einwilligung jederzeit für diejenigen Bearbeitungen widerrufen, für die wir Ihre Einwilligung eingeholt haben.

8.2 Automatisierte Entscheidungen

Im Rahmen des Vertragsabschlusses oder der Vertragserfüllung ist es möglich, dass automatisierte Einzelentscheidungen (ohne menschliches Zutun) Sie betreffend getroffen werden (z. B. zur Berechnung von Tarifen).





Wenn automatisierte Entscheidungen rechtliche Wirkungen für Sie entfalten oder Sie in ähnlicher Weise erheblich beeinträchtigen können, werden wir Sie darüber informieren und Ihnen – wie gesetzlich vorgesehen – die Möglichkeit geben, Ihren Standpunkt darzulegen.

In jedem Fall können Sie das Eingreifen eines unserer Mitarbeitenden verlangen, um Ihre besondere persönliche Situation prüfen zu lassen oder eine Beschwerde einzureichen.

Im Rahmen unseres kontinuierlichen Engagements für Innovation und Effizienz setzen wir Technologien der künstlichen Intelligenz ein. Unsere Systeme werden regelmässig überprüft, um sicherzustellen, dass sie fair, wirksam und präzise bleiben.

9. Kontakte zur Ausübung Ihrer Rechte

9.1 Europ Assistance

Ihre Anfragen, einschliesslich zur Ausübung Ihrer Rechte, können Sie per E-Mail an eachdpc@europ-assistance.ch richten oder online über [dieses Formular](#).

Bitte geben Sie genau an, welches/welche Recht(e) Sie geltend machen möchten und in welchem Umfang.

Bitte beachten Sie, dass wir Ihnen gestützt auf die datenschutzrechtlichen Bestimmungen eine angemessene Kostenbeteiligung in Rechnung stellen können. Wir informieren Sie vorgängig, damit Sie Stellung nehmen können. Zudem können wir einen Identitätsnachweis verlangen, insbesondere mittels amtlicher Dokumente.

Zudem hat Europ Assistance die Europ Assistance Holding SAS, eine in Frankreich registrierte vereinfachte Aktiengesellschaft (RCS 632 016 382), als Vertreter innerhalb der Europäischen Union für die Zwecke von Artikel 27 DSGVO ernannt. Ein Datenschutzbeauftragter im Sinne von Artikel 37 DSGVO wurde ebenfalls ernannt und kann unter EAGlobalDPO@europ-assistance.com kontaktiert werden.

9.2 Eidgenössischer Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragter

Wenn Sie der Ansicht sind, dass wir Ihre Rechte in Bezug auf den Schutz von Personendaten nicht einhalten, können Sie eine Beschwerde bei der zuständigen Datenschutzbehörde einreichen. In der Schweiz wird diese Funktion vom Eidgenössischen Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten ausgeübt: <https://www.edoeb.admin.ch>.

Letzte Aktualisierung: Februar 2026

