



Merkblatt zur Bearbeitung von Personendaten (Produkte & Leistungen)

Merkblatt Ref.	Anwendungsdatum
DP.N.PS.2023.09 (DE)	2023.09.01

1. Einleitung – Zweck dieses Merkblatts

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: Daten im Einklang mit den Gesetzen zu erfassen, zu speichern, aufzuzeichnen, zu schützen, zu verändern, offenzulegen und schliesslich zu löschen.

Dieses Merkblatt zur Datenbearbeitung legt unsere Sicht auf den Schutz Ihrer Personendaten dar und erklärt Ihnen, welche Daten wir möglicherweise erfassen und wie wir sie (innerhalb unserer Organisation und bei Partnern) verwenden können und in welchem rechtlichen Rahmen wir dies tun.

Bitte nehmen Sie sich die Zeit, dieses Merkblatt zur Datenbearbeitung sorgfältig zu lesen. Aktualisierungen können notwendig werden, diese erfolgen direkt auf der Website. 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.

In Bezug auf die Website online-services.europ-assistance.ch und die dort vertriebenen Versicherungsprodukte und Dienstleistungen ist Europ Assistance (Schweiz) Versicherungen AG der Verantwortliche für das Bearbeiten.

3. Wie verwenden wir Ihre Personendaten?

Wir können Ihre Personendaten für folgende Zwecke verwenden:

3.1 Bearbeiten zur Durchführung unserer Versicherungsprodukte bzw. Dienstleistungen

- Versicherungsantrag, Bewertung der zu versichernden Risiken und Berechnung der Prämien;
- Abschluss, Verwaltung und Erfüllung Ihres Versicherungsvertrags;
- Service-Leistungen;
- Bearbeiten von Schadensmeldungen und Unterstützungsfälle;
- Organisation von Umfragen zur Zufriedenheit der Begünstigten von Versicherungsprodukten und Leistungsempfänger;
- Bearbeiten von Beschwerden, vorprozessualen Massnahmen und Rechtsstreitigkeiten.

3.2 Bearbeiten im Zusammenhang mit der Nutzung unserer Websites

- Bearbeiten Ihrer Anfragen (insbesondere Informationen, Beschwerden, Partnerschaften), die Sie auf unseren Kontaktdaten und Formularen angegeben haben.

3.3 Bearbeiten 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;
- Aufdeckung und Verhinderung von Missbrauch und Betrug, insbesondere bei Versicherungen;
- Einhaltung der Datenschutzbestimmungen.

3.4 Bearbeiten, das für den reibungslosen Ablauf unserer Operationen erforderlich ist

- Bewertung, Verbesserung und Gestaltung unserer Versicherungsprodukte und Leistungen sowie Berechnung unserer Tarife;
- Verbesserung unseres Verwaltungsmanagements (Prozesse, Produkte, Dienstleistungen);
- Gewährleistung der IT-Sicherheit und des IT-Betriebs sowie Schutz unserer Mitarbeiter und unseres Vermögens;
- Durchführung von versicherungsmathematischen und kommerziellen Studien;
- Werbemaßnahmen und Werbekommunikation;

3.5 Andere Zwecke

Wenn wir Ihre Personendaten für einen anderen als den oben genannten Zweck bearbeiten müssen, werden wir sie im Rahmen der geltenden gesetzlichen Bestimmungen und des ursprünglichen Zwecks verwenden. In allen anderen Fällen werden Sie vorab darüber informiert.

4. Auf welche Rechtsgrundlagen 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 ein Bearbeiten für einen anderen Zweck erforderlich werden, holen wir ggf. Ihre Zustimmung ein.

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.

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 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 der direkt betroffenen Person, mündlich oder schriftlich;
- Von Dritten, mit denen die betroffene Person eine vertragliche Beziehung unterhält (wie Arbeitgeber, Banken, Versicherer, Rückversicherer oder Gesundheitsorganisationen);
- Von Personen, die an einem Schadensfall oder einem anderen Ereignis beteiligt sind, das unser Eingreifen erfordert (z. B. medizinische Fachkräfte, andere Versicherer, die Angehörigen der betroffenen Person);
- Vom Versicherungsnehmer oder einem der anderen Leistungsempfänger, wenn die Versicherungsprodukte und Leistungen mehreren Personen zugute kommen.

Werden Personendaten von einer anderen Person als der betroffenen Person übermittelt, so erwartet Europ Assistance, dass die betroffene Person über die Übermittlung informiert wurde und gegebenenfalls ihre Zustimmung erteilt hat.

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 Dienstleister und andere Partner (wie Wirtschaftsprüfer, Rück- oder Mitversicherer, Schadensregulierer, Vermittler, Vertriebspartner). Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass die Durchführung vieler unserer Assistance-Produkte und -Dienstleistungen den Einsatz von Drittanbietern erforderlich machen und daher die Weitergabe von Personendaten und sogar medizinischer Daten an diese nötig ist (z. B. bei der Abwicklung von medizinischen Notfällen im Ausland oder bei der Pannenhilfe für Autos);
- 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;

- Von Dritten, mit denen Sie eine vertragliche Beziehung haben (wie Ihrem Arbeitgeber, Ihrer Bank, Versicherern, Rückversicherern oder Gesundheitsorganisationen), im Rahmen der vertraglichen Beziehungen, die Sie mit ihnen haben;
- An offizielle, staatliche und staatsübergreifende Stellen.

6.2 Übermittlung von Personendaten ins Ausland

Wir können Ihre Personendaten in Länder ausserhalb der Schweiz übertragen, sofern dies in Übereinstimmung mit den geltenden Gesetzen geschieht. Dies ist insbesondere der Fall für:

- Die Verwaltung der IT-Infrastruktur von Frankreich aus (gleichwertige Länder);
- Spezialisierte IT-Tools und -Anwendungen, z. B. für Buchhaltung und Finanzen oder Schadenfälle mit den dazugehörigen Datenspeichern („Cloud“) in Frankreich, Deutschland und Irland (gleichwertige Länder);
- Die Gruppenverfahren für Qualitätsmanagement, Finanzkriminalität und Whistleblowing-Meldungen, angesiedelt hauptsächlich in Frankreich und Italien (gleichwertige Länder);
- Die Erbringung von Dienstleistungen und die Abwicklung von Schadenfällen in Erfüllung unserer vertraglichen Verpflichtungen. Dies kann der Fall sein, wenn Sie unsere Dienste aus dem Ausland in Anspruch nehmen und/oder wenn die Inanspruchnahme von im Ausland ansässigen Dienstleistern erforderlich ist. In diesem Fall können wir, sofern unbedingt erforderlich, Personendaten in Länder, Gebiete oder an Organisationen übermitteln, die ausserhalb der Schweiz oder des EWR liegen und nicht vom Eidgenössischen Datenschutzbeauftragten bzw. der Europäischen Kommission als ein angemessenes Schutzniveau gewährleistet anerkannt sind. In diesen Fällen werden wir uns bemühen, ein erhöhtes Schutzniveau zu gewährleisten, einschliesslich eines vertraglichen Schutzes, und Sie haben das Recht, von uns Informationen über die ergriffenen Massnahmen zu verlangen.

Schliesslich weisen wir darauf hin, dass die Verwendung von IT-Tools und -Anwendungen es in Übereinstimmung mit der Marktpraxis erforderlich machen kann, bestimmte Entwicklungs- und Supportvorgänge von Ländern ausserhalb des EWR aus durchzuführen. In diesen Fällen greift der entsprechende vertragliche Schutz.





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, insbesondere, wenn:
 - o Ihre Personendaten für den Zweck, für den sie erhoben oder bearbeitet wurden, nicht mehr erforderlich sind;
 - o Das Bearbeiten Ihrer Personendaten ausschliesslich auf der Grundlage Ihrer Zustimmung erfolgt und Sie entscheiden, diese zu widerrufen;
 - o Sie Widerspruch gegen das Bearbeiten Ihrer Personendaten einlegen und es keine anderen übergeordneten legitimen Gründe für das Bearbeiten gibt, oder Sie Widerspruch gegen das Bearbeiten im Rahmen des Direktmarketing einlegen.
- **Einschränkung:** Sie können Europ Assistance bitten, die Art und Weise, in der Ihre Personendaten bearbeitet werden, aus einem der folgenden Gründe einzuschränken:
 - o Sie bestreiten die Richtigkeit Ihrer Personendaten für einen Zeitraum, der es Europ Assistance ermöglicht, diese Daten zu überprüfen;
 - o Das Bearbeiten ist unrechtmässig, und Sie widersetzen sich der Löschung Ihrer Personendaten und verlangen stattdessen die Einschränkung ihrer Nutzung;
 - o Europ Assistance benötigt Ihre Personendaten nicht mehr für die Zwecke des Bearbeitens, aber Sie benötigen sie für die Begründung, Ausübung oder Verteidigung von rechtlich begründeten Ansprüchen.
- **Übertragbarkeit:** Sie können Europ Assistance auffordern, die Personendaten, die Sie uns zur Verfügung gestellt haben, an eine andere Organisation zu übertragen, und/oder verlangen, Ihre Personendaten in einem strukturierten, allgemein

gebräuchlichen und maschinenlesbaren Format zu erhalten.

8.2 Automatisierte Entscheidungen

Im Rahmen des Vertragsabschlusses oder der Vertragserfüllung ist es möglich, dass automatisierte Einzelentscheidungen (ohne menschliches Zutun) an Ihrer Stelle getroffen werden (wie z. B. bei der Berechnung von Tarifen). Insbesondere können Sie über die Anmeldeformulare auf unserer Website einen Versicherungsvertrag abschliessen. Sie haben die Möglichkeit, den Einsatz eines unserer Mitarbeiter anzufordern.

9. Kontakte zur Ausübung Ihrer Rechte

9.1 Europ Assistance

Ihre Anfragen, einschliesslich der Ausübung Ihrer Rechte, können an folgende Adresse gerichtet werden: eachdpc@europ-assistance.ch.

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

Der Antrag auf Ausübung der Rechte ist kostenlos, es sei denn, der Antrag ist offensichtlich unbegründet oder übertrieben.

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>.

