



Informativa sulla privacy (Prodotti e servizi)

Data d'applicazione	Numero di referenza
DP.N.PS.2023.09 (17)	2023.09.01

1. Introduzione - Scopo di questa informativa

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").

Per poter offrire ed eseguire i nostri vari servizi, abbiamo bisogno di trattare i dati personali dei clienti (e potenziali clienti), dei beneficiari e dei nostri partner ("voi", "vostri"). Elaborare i dati personali significa: raccogliere, conservare, registrare, proteggere, modificare, divulgare e infine cancellare i dati a norma di legge.

La presente informativa sul trattamento illustra il nostro approccio alla protezione dei vostri 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.

Vi invitiamo a leggere attentamente la presente informativa sul trattamento. Quest'ultima può essere aggiornata direttamente sul sito web. Vi ringraziamo per la fiducia che ci accordate e restiamo a vostra disposizione per qualsiasi informazione all'indirizzo e-mail: eachdpc@europ-assistance.ch.

2. Chi elabora i vostri dati personali?

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

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 Perdtemps 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 Perdtemps 23, 1260 Nyon.

2.2 Identità del responsabile del trattamento

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

Per quanto riguarda il sito online-services.europ-assistance.ch e i prodotti e servizi assicurativi ivi distribuiti, il titolare del trattamento è Europ Assistance (Svizzera) Assurances SA.

3. Come utilizziamo i vostri dati personali?

Possiamo utilizzare i vostri dati personali per i seguenti scopi:

3.1 Trattamento per la fornitura dei nostri prodotti e/o servizi assicurativi

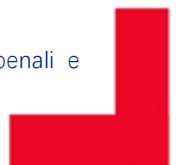
- Proposta di un contratto assicurativo, valutazione dei rischi da assicurare e calcolo dei premi;
- Sottoscrizione, gestione ed esecuzione del contratto di assicurazione;
- Prestazioni di servizi;
- Elaborazione delle denunce di sinistro e casi di assistenza;
- Organizzazione di indagini sulla soddisfazione dei beneficiari di prodotti e servizi assicurativi;
- Gestione di eventuali reclami, precontenziosi e contenziosi.

3.2 Trattamento in relazione all'utilizzo dei nostri siti web

- Elaborazione delle vostre richieste (nello specifico informazioni, reclami, partnership) lasciate ai nostri recapiti e moduli di contatto.

3.3 Trattamento necessario per adempiere agli obblighi legali e normativi

- 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;





- Individuazione e prevenzione di abusi e frodi, comprese le frodi assicurative;
- Conformità alle norme sulla protezione dei dati.

3.4 Elaborazioni necessarie per il corretto funzionamento delle nostre operazioni

- Valutazione, miglioramento e progettazione dei nostri prodotti e servizi assicurativi e calcolo delle nostre tariffe;
- Miglioramento della nostra gestione amministrativa (processi, prodotti, servizi);
- Per garantire la sicurezza e il funzionamento dell'IT e per proteggere i nostri dipendenti e il nostro patrimonio;
- Realizzazione di studi di fattibilità e commerciali;
- Operazioni e comunicazioni di marketing.

3.5 Altri scopi

Se dovessimo aver bisogno di trattare i vostri 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, sarete previamente informati.

4. Quali sono le basi giuridiche del nostro trattamento 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 vostri confronti (indipendentemente dal fatto che abbiamo stipulato o meno un contratto direttamente con voi).

Possiamo altresì trattare i vostri 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, nell'interesse vitale vostro o di un'altra persona, ad esempio in caso di assistenza medica all'estero.

Se il trattamento fosse necessario per un altro scopo, potremmo dover richiedere il vostro 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 vi chiediamo dati personali, avete il diritto di non dare seguito alla nostra richiesta. Tale diniego potrebbe tuttavia impedire il corretto adempimento dei nostri obblighi contrattuali nei vostri confronti.

5.1 Tipologia di dati

Europ Assistance tratterà 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 vostri parenti e/o familiari (come il nome e la data di nascita);
- Dati relativi ai vostri animali;
- Dati relativi al vostro 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 vostra abitazione;
- Dati relativi ai vostri 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 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 vostri 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 possono provenire prevalentemente:

- Dalla persona interessata direttamente, verbalmente o per iscritto;
- Da terzi con cui l'interessato ha un rapporto contrattuale (come datori di lavoro, banche, assicurazioni, riassicuratori oppure organizzazioni sanitarie);
- Da persone coinvolte in un sinistro o in un altro evento che richieda il nostro intervento (ad esempio operatori sanitari, altri assicuratori, parenti della persona interessata);





Dal contraente o da uno degli altri beneficiari quando i prodotti e i servizi assicurativi vanno a beneficio di più persone.

Quando un dato personale viene trasmesso da una persona diversa dall'interessato, Europ Assistance si aspetta che l'interessato sia stato informato in merito e abbia concesso il proprio consenso, se necessario.

6. Con chi condividiamo i vostri 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 fornitori di servizi e ad altri partner (come revisori, riassicuratori o coassicuratori, gestori di sinistri, intermediari, distributori). Richiamiamo la vostra attenzione sul fatto che la fornitura dei nostri prodotti e servizi di assistenza richiede l'intervento di fornitori di servizi terzi e quindi la trasmissione di dati personali o addirittura sanitari a questi ultimi (ad esempio, in caso di emergenze mediche all'estero o in caso di guasti all'auto);
- Ai vostri familiari quando si tratta di un sinistro o di un altro evento che richieda il nostro intervento, sapendo che ci assicuriamo di comunicare soltanto lo stretto necessario;
- Ai terzi con cui avete un rapporto contrattuale (come il vostro datore di lavoro, la banca, gli assicuratori, i riassicuratori o le organizzazioni sanitarie), in conformità al rapporto contrattuale che avete in essere con loro;
- Agli organismi ufficiali, statali e sovrastatali.

6.2 Trasferimenti di dati personali all'estero

Possiamo trasferire i vostri dati personali in Svizzera e/o nei territori dello Spazio Economico Europeo (SEE) in conformità con la normativa vigente. Ciò avverrà in particolare per:

- La gestione dell'infrastruttura informatica dalla Francia (paesi equivalenti);
- L'uso di strumenti e applicazioni informatici specializzati, ad esempio per la contabilità e la finanza o i sinistri con relativa archiviazione dei dati ("cloud") in Francia, Germania e Irlanda (paesi equivalenti);

- Le Procedure del Gruppo per la gestione della qualità, dei reati finanziari e whistleblower dislocati principalmente in Francia e Italia (paesi equivalenti);
- La fornitura di servizi e la gestione dei sinistri in esecuzione dei nostri obblighi contrattuali. Questo può avvenire se richiedete i nostri servizi dall'estero e/o se è necessario l'utilizzo di fornitori di servizi situati all'estero.

In questo caso, ove strettamente necessario, potremmo trasferire i dati personali verso paesi, territori o organizzazioni al di fuori del SEE e non riconosciuti come garanti di un livello di protezione adeguato dal Commissario federale per la protezione dei dati e/o dalla Commissione europea. In questi casi, provvederemo a garantire un maggior livello di protezione, in particolare contrattuale, e voi avete il diritto di chiederci informazioni in merito alle misure adottate.

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 vostri dati personali?

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

8. Esercizio dei vostri diritti sui dati personali che vi riguardano

8.1 Diritti generali

Potete esercitare i seguenti diritti relativi ai vostri dati personali:

- **Accesso:** è possibile richiedere l'accesso ai propri dati personali;
- **Rettifica:** potete chiederci di correggere i vostri dati personali se sono errati o incompleti;
- **Cancellazione:** potete chiederci di cancellare i vostri dati personali, nella fattispecie:
 - o Nel caso in cui i vostri dati personali non siano più necessari per le finalità per cui sono stati raccolti o trattati;
 - o Il trattamento dei vostri dati personali si basa esclusivamente sul vostro consenso e voi decidete di revocarlo;
 - o Vi opponete al trattamento dei vostri dati personali e non esistono altri motivi legittimi prevalenti per il trattamento, oppure vi opponete al trattamento di marketing diretto.





- **Limitazione:** potete chiedere a Europ Assistance di limitare il trattamento dei vostri dati personali per uno dei seguenti motivi:
 - o Contestate l'esattezza dei vostri dati personali per un periodo che consenta a Europ Assistance di verificarli;
 - o Il trattamento è illecito e vi opponete alla cancellazione dei vostri dati personali e chiedete invece la limitazione del loro utilizzo;
 - o Europ Assistance non ha più bisogno dei vostri dati personali ai fini del trattamento, ma ne ha bisogno per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di diritti di legge.
- **Portabilità:** potete chiedere a Europ Assistance di trasferire i dati personali che ci avete fornito a un'altra organizzazione e/o chiedere di ricevere i vostri dati personali in un formato strutturato, comunemente utilizzato e leggibile da una macchina.

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 vostri confronti (ad esempio per il calcolo delle tariffe). Nella fattispecie è possibile stipulare una polizza assicurativa tramite i moduli di richiesta presenti sul nostro sito web. Avete la possibilità di richiedere l'intervento di uno dei nostri collaboratori.

9. Contatti per esercitare i propri diritti

9.1 Europ Assistance

Le vostre richieste, compreso l'esercizio dei vostri diritti, possono essere indirizzate a:
eachdpc@europ-assistance.ch.

La richiesta di esercizio dei diritti è gratuita, tranne se la richiesta è manifestamente infondata o eccessiva.

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.

La richiesta di esercizio dei diritti è gratuita, fatto salvo il caso in cui la richiesta sia manifestamente infondata o eccessiva.

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

Se ritenete che non stiamo rispettando i vostri diritti di protezione dei dati personali, potete presentare un recla-

mo 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>.

