

## **Informativa sul trattamento dei dati personali per finalità assicurative (ai sensi degli art. 13 e 14 del Regolamento Europeo sulla protezione dei dati personali)**

I Dati personali sono le informazioni che riguardano una persona e che permettono di riconoscerla tra altre persone. Sono Dati personali, ad esempio, il nome e cognome, il numero di carta di identità o di passaporto, le informazioni relative allo stato di salute, come la malattia o l'infortunio, le informazioni relative a reati e condanne penali.



Il Regolamento Europeo sulla protezione dei dati personali (GDPR) e la normativa italiana proteggono i Dati personali per evitare utilizzi non corretti.

**Europ Assistance Italia SpA**, in qualità di Titolare del Trattamento, rispetta la normativa vigente e, anche per questo motivo, desidera informarti su come tratta i Tuoi Dati personali.



Nel testo, per brevità, Europ Assistance Italia SpA viene indicata anche come *Titolare del trattamento* o *Compagnia*.



Se quanto è descritto in questa Informativa non è sufficiente o desideri far valere un diritto previsto dalla normativa, puoi scrivere al Responsabile della protezione dei dati presso Europ Assistance Italia SpA - Ufficio Protezione Dati – Via del Mulino n.4 20057 Assago (MI) o via mail a [UfficioProtezioneDati@europassistance.it](mailto:UfficioProtezioneDati@europassistance.it)

### **Per quali finalità Europ Assistance Italia tratta i Tuoi Dati personali e cosa succede se Tu non li fornisci**

Europ Assistance Italia utilizza i Tuoi Dati personali per le seguenti *finalità assicurative*:

- svolgere l'attività che è prevista dalla polizza ovvero per fornire le PRESTAZIONI e le GARANZIE; svolgere l'attività assicurativa ovvero, ad esempio, proporre e gestire la polizza, raccogliere i premi gestendo i relativi pagamenti, riassicurarsi, fare attività di controllo e statistiche: i Tuoi Dati, inclusi gli eventuali dati relativi alla



tua posizione (geolocalizzazione) vengono trattati per adempimento contrattuale (articolo 6 comma 1 lettera b del GDPR). Nel processo di adesione alla polizza e in alcuni processi di gestione di PRESTAZIONI e GARANZIE vengono usati processi decisionali automatizzati ovvero processi in cui sistemi informatici, talvolta tramite intelligenza artificiale, prendono o supportano decisioni in modo automatico, rendendo più rapida la gestione delle attività. Per i processi decisionali automatizzati, puoi comunque sempre richiedere l'intervento di un operatore:

- per l'adesione alle polizze, contattando la **Contraente della Convenzione**;
- per la gestione delle **Prestazioni** (ad esempio l'erogazione di auto in sostituzione), contattando la **Struttura Organizzativa**;
- per le **Garanzie** ovvero per la valutazione dei sinistri, scrivendo alla **Liquidazione Sinistri**.

I recapiti delle differenti strutture sono indicati sul sito <https://www.europassistance.it> e all'interno della Polizza.

In relazione alla valutazione sinistri, ed in particolare quale supporto del processo decisionale, viene utilizzato un sistema di intelligenza artificiale. Tale sistema riconosce e classifica alcune tipologie di documenti ricorrenti (ad esempio certificato medico, cartella clinica, documentazione giudiziaria ove prevista) ed estrae le informazioni necessarie alla gestione (ad esempio dati identificativi, date, costi) e le confronta con i requisiti previsti dalle condizioni contrattuali. Il sistema è basato su regole deterministiche costruite sulla base delle esigenze operative e delle condizioni contrattuali.

Ti informiamo che per tutti coloro che non sono parte del contratto assicurativo, ma i cui dati personali vengono trattati dalla Compagnia in adempimento al contratto stesso, viene richiesto all'Assicurato di farsi parte attiva per la messa a disposizione della presente informativa e l'acquisizione del relativo consenso nella formulazione riportata nelle condizioni di polizza. Il trattamento dei dati personali relativo a detti soggetti avviene su base giuridica consenso.

- svolgere l'attività assicurativa, prevenire e individuare le frodi, intraprendere azioni legali e comunicare alle Autorità possibili reati, recuperare i crediti, effettuare comunicazioni infragruppo, tutelare la sicurezza degli edifici e degli strumenti informatici, sviluppare soluzioni informatiche, processi e prodotti, anche istruendo

sistemi di intelligenza artificiale, effettuare la registrazione delle telefonate intercorse con la Centrale Operativa utilizzando anche in taluni casi il supporto dell'intelligenza artificiale per trascrizioni e sintesi delle conversazioni: i tuoi Dati vengono trattati per interesse legittimo della Compagnia e di terzi;

- svolgere l'attività che è prevista dalla legge, ad esempio: conservare i documenti di polizza e di sinistro; rispondere alle richieste delle Autorità, dell'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS), effettuare le verifiche antiriciclaggio o dovute in base alla normativa sulle sanzioni internazionali. I tuoi Dati vengono trattati per adempimento di legge o regolamentare.



Se Tu non fornisci i Tuoi Dati personali Europ Assistance Italia non potrà svolgere l'attività per le *finalità assicurative* e quindi non potrà neppure fornire le **GARANZIE** e le **PRESTAZIONI**.

### **Come Europ Assistance Italia utilizza i Tuoi Dati personali e a chi li comunica**

Europ Assistance Italia attraverso dipendenti, collaboratori ed anche soggetti esterni, utilizza i Dati personali che ha ottenuto da Te o da altri soggetti (come, ad esempio, dal contraente di polizza, da un tuo parente o dal medico che ti ha curato, da un compagno di viaggio o da un fornitore) con strumenti manuali, informatici o automatizzati. I soggetti esterni che intervengono nelle attività di trattamento e a cui vengono comunicati i dati rivestono il ruolo di responsabili del trattamento laddove compiano attività di trattamento per conto del Titolare oppure operano quali titolari laddove determinino finalità e modalità proprie: questi soggetti svolgono compiti di natura tecnica, organizzativa, operativa.

Sono ad esempio: il Contraente della convenzione, agenti, subagenti ed altri collaboratori di agenzia, mediatori di assicurazione, banche, SIM ed altri canali di acquisizione;



assicuratori, coassicuratori e riassicuratori, fondi pensione, attuari, legali e medici fiduciari, consulenti tecnici, soccorritori stradali, periti, autofficine, centri di demolizione di autoveicoli o di noleggio, strutture sanitarie, medici, operatori sanitari, aziende di trasporto, società di liquidazione sinistri ed altri erogatori

convenzionati di servizi, Compagnie del Gruppo Generali ed altre Società che svolgono

servizi di gestione dei contratti e delle prestazioni, servizi informatici, telematici, finanziari, amministrativi, di archiviazione, di gestione della corrispondenza, di revisione contabile e certificazione di bilancio, nonché società specializzate in ricerche di mercato e indagini sulla qualità dei servizi. I Dati potranno essere comunicati all'Autorità Giudiziaria o di Vigilanza Assicurativa laddove ne faccia richiesta nonché a legali in occasione di contenziosi.



Europ Assistance Italia, in particolare in processi legati alla gestione delle Prestazioni e Garanzie, dei sistemi informatici e a controlli di secondo livello in relazione alla lotta al crimine organizzato e al riciclaggio di denaro, tratta, direttamente e/o per tramite di propri fornitori, i Tuoi Dati personali in Italia e all'estero, anche in paesi che si trovano al di fuori dell'Unione Europea. Il trasferimento dei Tuoi Dati personali verso soggetti al di fuori dell'Unione Europea avviene con le opportune ed adeguate garanzie in base alla legge applicabile. Hai il diritto di ottenere le informazioni e, se opportuno, una copia delle garanzie adottate per trasferire i Tuoi Dati personali fuori dalla Unione Europea contattando l'Ufficio Protezione Dati.

Europ Assistance Italia non renderà accessibili al pubblico i Tuoi Dati personali.



Per alcuni prodotti Europ Assistance Italia mette a disposizione anche il canale WhatsApp come modalità di comunicazione. L'utilizzo di WhatsApp è facoltativo ed è possibile solo dopo che hai espresso uno specifico consenso. Il canale è utilizzato esclusivamente per comunicare con Te durante l'assistenza o in occasione, sempre previo Tuo consenso, della liquidazione del sinistro. Per garantire un adeguato livello di protezione dei Tuoi Dati, Ti invitiamo a **non** trasmettere tramite WhatsApp dati relativi alla salute, dati finanziari, documenti di identità o altre informazioni sensibili. Il Titolare non richiede né tratta tali categorie di dati direttamente tramite WhatsApp, ma ti fornisce link ad ambienti informatici sicuri a cui Ti invitiamo a fare esclusivo riferimento. Durante la gestione delle richieste di assistenza e l'erogazione delle prestazioni previste dalla polizza, il Titolare registra le comunicazioni telefoniche con Te o con chi effettua per Tuo conto la telefonata alla Centrale Operativa utilizzando sistemi telefonici e piattaforme tecnologiche dedicate. La registrazione viene utilizzata in caso di contenzioso e per consentire l'adempimento di obblighi contrattuali o normativi e può essere accompagnata

da strumenti di intelligenza artificiale, quali la trascrizione della conversazione e la sintesi del contenuto, senza sostituire le valutazioni effettuate dagli operatori.

### **Per quanto tempo Europ Assistance Italia conserva i Tuoi Dati personali**



Europ Assistance Italia conserva i Tuoi Dati personali per tutto il tempo necessario alla gestione delle finalità sopra indicate secondo quanto previsto dalla normativa o, se mancante, in base ai tempi che di seguito vengono riportati:

- I Dati personali contenuti nei contratti di assicurazione, trattati di assicurazione e contratti di coassicurazione, fascicoli di sinistro e contenzioso, vengono conservati per 10 anni dall'ultima registrazione ai sensi delle disposizioni del Codice Civile o per ulteriori 5 anni ai sensi delle disposizioni regolamentari assicurative. Si precisa che le attività di cancellazione hanno luogo nel corso dell'undicesimo anno solare successivo all'ultima registrazione.
- I Dati personali raccolti tramite le registrazioni – e, se effettuate, nelle trascrizioni e nelle sintesi proposte dalla AI, a meno che non riportate sul registro della assistenza - e le chat saranno conservate per un periodo massimo di 90 (novanta) giorni, salvo il caso di contestazioni in corso, e comunque per un tempo non eccedente le finalità del trattamento.
- I Dati personali raccolti a seguito dell'esercizio dei diritti degli interessati vengono conservati per 10 anni dall'ultima registrazione ai sensi delle disposizioni del Codice Civile. Si precisa che le attività di cancellazione hanno luogo nel corso dell'undicesimo anno solare successivo alla ultima registrazione.
- I Dati personali di soggetti che hanno frodato o tentato di frodare vengono conservati anche oltre il termine di 10 anni.

In generale, per tutto quanto non espressamente specificato, si applica il termine di conservazione decennale previsto dall'articolo 2220 del Codice Civile o altro specifico termine previsto dalla normativa in vigore.

Laddove tra le tue garanzie fosse presente anche l'opzione MyClinic ti ricordiamo che:

- È Tua facoltà caricare i tuoi Dati personali (e qualora tu abbia acquistato la versione multiprofilo, potrai caricare anche i dati relativi ai minori su cui eserciti potestà genitoriale creando i rispettivi profili), anche sanitari, all'interno della Tua cartella medica e renderli visibili in caso di attivazione del consulto medico selezionando l'opzione nella sezione dati medici di base. In tal caso i Tuoi Dati, ivi inclusi dati sanitari, se da Te caricati, saranno visibili al medico e ad Europ Assistance Italia. È inoltre Tua facoltà condividere tali dati rendendoli visibili a soggetti di Tua scelta tramite la funzione Passaporto Sanitario
- Alla scadenza del contratto, in caso di mancato rinnovo, avrai la possibilità per ulteriori novanta giorni, accedendo alla Tua area riservata, di scaricare i Dati inseriti. Decorso tale termine, i Dati personali caricati sulla Tua cartella medica, verranno cancellati.

### Quali sono i Tuoi diritti a tutela dei Tuoi Dati personali

In relazione al trattamento dei Tuoi Dati personali hai i seguenti diritti:

- **Accesso:** potrai richiedere di accedere ai Tuoi dati personali per sapere, ad esempio, quali dati il Titolare sta trattando.
- **Rettifica:** potrai richiedere di correggere i Tuoi dati personali che risultino imprecisi o incompleti.
- **Cancellazione:** potrai richiedere di cancellare i Tuoi dati personali al ricorrere di una delle seguenti circostanze:
  - I dati personali non sono più necessari in relazione alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati;
  - È stato revocato il consenso al trattamento dei dati personali e non sussistono altri presupposti che legittimino il trattamento;
  - Ti sei opposto al trattamento in forma automatizzata dei dati personali e non sussistono altri presupposti che legittimino il trattamento;
  - I dati personali sono stati trattati in maniera illegittima;
  - I dati personali devono essere cancellati in conformità ad un obbligo di legge dell'Unione Europea o italiano a cui il Titolare è soggetto;



- I dati personali sono stati raccolti in relazione all'offerta di servizi di società dell'informazione.
- **Limitazione:** potrai richiedere di limitare il trattamento dei Tuoi dati personali alla sola conservazione, al ricorrere di una delle seguenti circostanze:
  - Hai contestato l'esattezza dei dati personali e chiedi di limitare il trattamento per il periodo necessario a consentire di verificare la correttezza dei Tuoi dati personali;
  - Il trattamento è illegittimo e, anziché cancellare i dati personali, richiedi di limitare il trattamento dei Tuoi dati personali
  - Il Titolare non ha più la necessità di trattare i Tuoi dati personali per le finalità sopra indicate, ma tali dati personali sono necessari per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di diritti in sede giudiziaria;
  - Ti sei opposto al trattamento dei Tuoi dati personali e richiedi di limitare il trattamento per il periodo in cui il Titolare verifica che non sussistono interessi prevalenti al trattamento dei Tuoi dati personali.
- **Portabilità:** potrai richiedere di trasferire ad altre società o organizzazioni i dati personali che hai fornito e/o di ricevere i Tuoi dati personali in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico.
- **Opposizione al trattamento dei Tuoi dati personali:** qualora il trattamento dei Tuoi dati personali si basi sul legittimo interesse del Titolare, hai il diritto di opporsi al trattamento dei dati personali e di chiederne la cessazione, salvo che non sussistano motivi legittimi per il Titolare di continuare il trattamento ai sensi dell'articolo 21 del GDPR.
- **Revoca del consenso:** qualora il trattamento dei Tuoi dati personali si basi sul Tuo consenso, potrai in ogni momento revocarlo, fermo restando che la revoca del consenso precedentemente prestato non toglie liceità al trattamento effettuato prima della revoca.

Tu hai il diritto di presentare un reclamo al Garante per la Protezione dei dati personali e puoi trovare maggiori informazioni sul sito [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it).

### Come puoi fare per far valere i Tuoi diritti a tutela dei Tuoi dati personali



- Per conoscere quali sono i Tuoi Dati personali trattati da Europ Assistance Italia (diritto di accesso);
- per chiedere di rettificare (aggiornare, modificare) o, se possibile, cancellare, limitare ed esercitare il diritto di portabilità sui Tuoi Dati personali trattati presso Europ Assistance Italia;
- per opporsi al trattamento dei Tuoi Dati personali basato sull'interesse legittimo del Titolare o di un terzo salvo che il titolare o il terzo dimostri la prevalenza di detti interessi legittimi rispetto ai Tuoi oppure tale trattamento sia necessario per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria; per opporsi al trattamento dei Tuoi Dati personali per finalità di marketing diretto;
- se il trattamento che ha posto in essere il Titolare si basa sul Tuo consenso, per revocare il consenso prestato in qualunque momento fermo restando che la revoca del consenso precedentemente prestato non toglie liceità al trattamento effettuato con il Tuo consenso prima della revoca;

puoi scrivere a:

Ufficio Protezione Dati - Europ Assistance Italia SpA - Via del Mulino 4 - 20057 Assago (MI),  
anche via mail: [UfficioProtezioneDati@europassistance.it](mailto:UfficioProtezioneDati@europassistance.it)

### Modifiche e aggiornamenti dell'Informativa – Ultimo aggiornamento del Giugno 2026

Anche in considerazione di futuri cambiamenti che potranno intervenire sulla normativa privacy applicabile, Europ Assistance Italia SpA potrà integrare e/o aggiornare, in tutto o in parte, la presente Informativa. Resta inteso che qualsiasi modifica, integrazione o aggiornamento sarà comunicato in conformità alla normativa vigente anche a mezzo di pubblicazione sul sito internet [www.europassistance.it](http://www.europassistance.it) dove potrai anche trovare maggiori informazioni sulle politiche in materia di protezione dei dati personali adottate da Europ Assistance Italia SpA.

### Da sapere



Laddove tra le tue garanzie fosse presente anche l'opzione MyClinic ti ricordiamo che: in caso di utilizzo della funzione di identificazione tramite strumento biometrico per accedere all'area riservata del portale MyClinic nessun dato biometrico verrà trattato da Europ Assistance Italia.