



# Condizioni di Assicurazione

## versione singolo

relative alla Polizza stipulata  
tra

**Europ Assistance Italia S.p.A.** con sede in Via del Mulino n.4, 20057 Assago (MI) – Impresa autorizzata all'esercizio delle assicurazioni, con decreto del Ministero dell'Industria del Commercio e dell'Artigianato n. 19569 del 2 giugno 1993 (Gazzetta Ufficiale del 1° luglio 1993 n. 152) – Iscritta alla sezione I dell'Albo delle Imprese di assicurazione e riassicurazione al n. 1.00108 – Società appartenente al Gruppo Generali, iscritto all'Albo dei Gruppi assicurativi – Società unipersonale soggetta alla direzione e al coordinamento di Assicurazioni Generali S.p.A.  
(di seguito per brevità – Europ Assistance)

e

**BANCA GENERALI S.P.A.** – con sede in Via Niccolò Macchiavelli n°4 -34132 Trieste (TS) -C.F. 00833240328 – P.IVA 01333550323

(di seguito per brevità – Contraente)

a favore clienti della Contraente, da intendersi quali Assicurati ai sensi dell'art. 1891 del Codice Civile



## PARTE II – Condizioni di Assicurazione Mod. 24190

### INDICE

NORME CHE REGOLANO LE CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE IN GENERALE .....	2
COME CONTATTARE EUROP ASSISTANCE.....	8
RECLAMI .....	9
COSA SONO I DATI PERSONALI E COME VENGONO UTILIZZATI DA EUROP ASSISTANCE ITALIA S.P.A.....	1
ALLEGATO A – GLOSSARIO .....	1

## PARTE II – Condizioni di Assicurazione Mod. 24190

### NORME CHE REGOLANO LE CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE IN GENERALE

#### Art. 1. - ALTRE ASSICURAZIONI

Per lo stesso Rischio puoi essere assicurato con diverse compagnie di assicurazione.

**Se si verifica un Sinistro, devi informare tutte le compagnie di assicurazione con cui sei assicurato sullo stesso Rischio e, tra queste, Europ Assistance, dell'esistenza delle altre compagnie di assicurazione che coprono lo stesso Rischio. In questo caso si applica l'art. 1910 del Codice Civile.**

*L'art. 1910 del Codice Civile italiano vuole evitare il caso in cui l'Assicurato, che ha più assicurazioni per lo stesso Rischio con diverse compagnie, riceva complessivamente una somma superiore al danno che ha subito. Per questo motivo l'Assicurato, in caso di sinistro, deve informare ogni compagnia di tutte le assicurazioni sottoscritte con le altre, per lo stesso Rischio.*

#### Art. 2. - LEGGE REGOLATRICE E GIURISDIZIONE

Le Condizioni di Assicurazione sono regolate dalla legge italiana.

Per tutto quello che non è previsto dalle Condizioni di Assicurazione e per tutte le regole di giurisdizione e/o competenza del giudice, si applica la legge italiana.

#### Art. 3. - TERMINI DI PRESCRIZIONE

**Ogni tuo diritto nei confronti di Europ Assistance si prescrive entro il termine di due anni dal giorno del Sinistro. Nell'assicurazione della responsabilità civile i due anni decorrono dal giorno in cui la persona danneggiata ti ha chiesto il risarcimento o ti ha fatto causa per ottenerlo. In questo caso si applica l'art. 2952 del Codice Civile.**

**Per le Garanzie diverse dall'Assistenza, in caso di apertura del sinistro e di pendenza dei procedimenti giudiziari hai l'obbligo di interrompere i termini prescrizionali in forma scritta. Si precisa che la pendenza di procedimenti giudiziari non viene considerata causa di sospensione della prescrizione.**

*Es: se l'Assicurato denuncia un Sinistro oltre il termine massimo di due anni stabiliti dal Codice Civile, non avrà diritto all'Indennizzo.*

#### Art. 4. - VALUTA DI PAGAMENTO

In Italia ricevi l'Indennizzo in Euro. Se chiedi l'Indennizzo di spese avute in paesi che non fanno parte dell'Unione Europea o appartenenti all'Unione Europea, ma che non hanno l'Euro come moneta, Europ Assistance calcola l'indennizzo convertendo in Euro l'importo delle spese che hai avuto. Europ Assistance calcola l'indennizzo in base al valore dell'Euro in rapporto alla moneta del paese in cui hai sostenuto le spese nel giorno di emissione della fattura.

#### Art. 5. - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

**Europ Assistance quando ti fornisce le Garanzie potrebbe venire a conoscenza e utilizzare i dati personali di altre persone. Devi far conoscere a queste persone l'Informativa sul trattamento dei dati e farti dare il loro consenso scritto al trattamento dei loro dati relativi alla salute per finalità assicurative. Puoi usare la seguente formula di consenso: "Ho letto l'Informativa sul trattamento dei dati e acconsento al trattamento dei miei dati personali relativi alla salute necessari alla gestione della Polizza da parte di Europ Assistance Italia e dei soggetti indicati nell'informativa."**

## PARTE II – Condizioni di Assicurazione Mod. 24190

### SEZIONE I – DESCRIZIONE DELLE GARANZIE



#### Che cosa è assicurato?

#### Art. 6. - OGGETTO DELL'ASSICURAZIONE

##### A) GARANZIA ASSISTENZA

###### PRESTAZIONI SOLO IN CASO DI MALATTIA E/O INFORTUNIO

Puoi richiedere le prestazioni:

- **fino ad un massimo di 3 volte, per anno assicurativo.**

Per accedere alla piattaforma MyClinic devi:

- collegarti al sito <https://bancagenerali.myclinic.europassistance.it/>;
- registrarti inserendo il codice di attivazione, i tuoi dati personali ed un indirizzo e-mail;
- accedere alla tua area personale usando le credenziali che hai ricevuto tramite e-mail.

**Puoi utilizzare la piattaforma solo se sei maggiorenne e se accetti le condizioni d'uso della stessa.**

**L'operatività delle Prestazioni e dei servizi richiedibili tramite piattaforma MyClinic sono subordinati alla registrazione sulla piattaforma stessa.**

##### 1. VALUTAZIONE DEI SINTOMI

*(Puoi richiedere questa Prestazione tramite piattaforma MyClinic)*

Accedendo alla tua area personale potrai in totale autonomia usufruire di un programma di autovalutazione che ti aiuterà a comprendere i tuoi sintomi e ti indicherà probabili cause e i possibili comportamenti da tenere. In seguito all'autovalutazione dei sintomi, puoi approfondire il tuo stato di salute attraverso la richiesta di un Consulto Medico.

**Il risultato dell'autovalutazione non è una diagnosi, quindi ricordati che per una corretta valutazione del tuo stato di salute è sempre necessario consultare un medico.**

##### 2. CONSULTO MEDICO

*(Puoi richiedere questa Prestazione tramite piattaforma MyClinic o telefonicamente)*

A seguito all'autovalutazione dei sintomi, e/o per approfondire il tuo stato di salute, potrai accedere alla tua area personale e richiedere un CONSULTO MEDICO GENERICO 24 ore su 24 ai medici della Struttura Organizzativa, attraverso videochiamata. Potrai inoltre completare la tua cartella salute per condividere i tuoi dati durante il consulto medico.

*Il consulto è disponibile anche telefonicamente contattando la Struttura Organizzativa al numero dedicato*

**Il consulto medico a distanza non costituisce diagnosi, quindi ricordati che per una corretta valutazione del tuo stato di salute è sempre necessario consultare il tuo medico curante.**

**Inoltre, per le situazioni di emergenza dovrai sempre contattare il numero di emergenza del Paese in cui ti trovi.**

##### 3. CONSULTO MEDICO SPECIALISTICO

*(Puoi richiedere questa Prestazione tramite piattaforma MyClinic o telefonicamente)*

A seguito all'autovalutazione dei sintomi, e/o per approfondire il tuo stato di salute, potrai accedere alla tua area personale della piattaforma MyClinic e richiedere un CONSULTO MEDICO SPECIALISTICO attraverso videochiamata con un medico specialista, a titolo esemplificativo e non esaustivo, in cardiologia, pediatria, geriatria, otorinolaringoiatria, ostetricia, diabetologia, nutrizione, medicina dello sport.

*Il consulto è disponibile anche telefonicamente contattando la Struttura Organizzativa al numero dedicato.*

**Il consulto medico a distanza non costituisce diagnosi, quindi ricordati che per una corretta valutazione del tuo stato di salute è sempre necessario consultare il tuo medico curante.**

**Inoltre, per le situazioni di emergenza dovrai sempre contattare il numero di emergenza del Paese in cui ti trovi.**

## PARTE II – Condizioni di Assicurazione Mod. 24190

### 4. CONSULTO PSICOLOGICO

*(Puoi richiedere questa Prestazione tramite piattaforma MyClinic o telefonicamente)*

Se hai bisogno di un aiuto psicologico per la malattia che ti ha colpito o per l'infortunio che hai subito, potrai accedere alla tua area personale della piattaforma MyClinic e richiedere un CONSULTO PSICOLOGICO attraverso videochiamata con uno psicologo.

*Il consulto è disponibile anche telefonicamente contattando la Struttura Organizzativa al numero dedicato.*

**Il consulto psicologico ti viene fornito sulla base delle informazioni che fornisci allo specialista e viste le modalità di erogazione della Prestazione non vale come diagnosi.**

### 5. CONSEGNA FARMACI AL DOMICILIO

*(Puoi richiedere questo Servizio tramite piattaforma MyClinic in Italia)*

Se hai bisogno della consegna di farmaci presso la tua abitazione, puoi richiedere al fornitore convenzionato con Europ Assistance la loro consegna a tariffe agevolate. **Il servizio di "Consegna farmaci al domicilio è fornito da Europ Assistance senza oneri a tuo carico.**

### 6. INVIO DI UN MEDICO O DI UNA AUTOAMBULANZA IN ITALIA

*(Puoi richiedere questa Prestazione tramite piattaforma MyClinic con il tasto richiedi assistenza o telefonicamente)*

Puoi richiedere questa prestazione solo dopo aver avuto un CONSULTO MEDICO.

Se sei in Italia e hai bisogno di una visita medica o di un'autoambulanza, la Struttura Organizzativa manda un medico scelto e convenzionato presso la tua abitazione.

Quando nessun medico può intervenire personalmente, la Struttura Organizzativa ti trasporta in autoambulanza verso il centro medico più vicino e specializzato.

**Europ Assistance tiene a proprio carico il costo dell'invio del medico o del trasporto in autoambulanza.**

**Ricordati che questa non è una prestazione in emergenza. In caso di emergenza chiama il 118.**

*L'orario per l'erogazione della prestazione è il seguente:*

- da lunedì a venerdì, dalle ore 20 alle ore 8,
- il sabato, la domenica e nei giorni festivi, 24 ore su 24.

### 4. INVIO DI UN INFERMIERE AL DOMICILIO

*(Puoi richiedere questa Prestazione tramite piattaforma MyClinic con il tasto richiedi assistenza o telefonicamente)*

Se per una malattia e/o un infortunio vieni ricoverato in Istituto di Cura per almeno una notte e, nei 15 giorni successivi alle dimissioni hai bisogno di essere assistito da un infermiere quando rientri a casa tua, la Struttura Organizzativa ti procurerà un infermiere.

**Europ Assistance tiene a proprio carico l'onorario dell'infermiere fino ad un massimo di 5 ore per sinistro.**

### 5. INVIO BABY SITTER AL DOMICILIO

*(Puoi richiedere questa Prestazione tramite piattaforma MyClinic con il tasto richiedi assistenza o telefonicamente)*

Se per una malattia e/o un infortunio vieni ricoverato in Istituto di Cura per almeno una notte e, nei 15 giorni successivi alle dimissioni non sei in grado di occuparti di un tuo figlio minore, la Struttura Organizzativa, compatibilmente con le disponibilità locali, ti segnala il nominativo di una baby-sitter nella zona in cui ti trovi.

**Europ Assistance tiene a proprio carico il costo della baby-sitter fino ad un massimo di 5 ore per sinistro.**

Le eventuali eccedenze dovranno essere regolate direttamente tra te e la baby-sitter inviata dalla Struttura Organizzativa.

### 6. INVIO COLF AL DOMICILIO

*(Puoi richiedere questa Prestazione tramite piattaforma MyClinic con il tasto richiedi assistenza o telefonicamente)*

Se per una malattia e/o un infortunio vieni ricoverato in Istituto di Cura per almeno una notte e, nei 15 giorni successivi alle dimissioni non sei in grado di occuparti delle mansioni domestiche e delle attività connesse con lo svolgimento della vita familiare quotidiana, la Struttura Organizzativa, compatibilmente con le disponibilità locali, ti segnala il nominativo di una colf nella zona in cui ti trovi.

**Europ Assistance tiene a proprio carico il costo della Colf fino ad un massimo di 5 ore per sinistro.**

Le eventuali eccedenze dovranno essere regolate direttamente tra te e la colf inviata dalla Struttura Organizzativa.

### 7. INVIO PET SITTER AL DOMICILIO

*(Puoi richiedere questa Prestazione tramite piattaforma MyClinic con il tasto richiedi assistenza o telefonicamente. La prestazione è operativa 7 giorni su 7, dalle 9 alle 18.00)*

## PARTE II – Condizioni di Assicurazione Mod. 24190

Se per una malattia e/o un infortunio vieni ricoverato in Istituto di Cura per almeno una notte e, nei 15 giorni successivi alle dimissioni non sei in grado di accudire il tuo animale domestico, la Struttura Organizzativa effettuerà la ricerca di un pet sitter e lo invierà al tuo domicilio.

Europ Assistance tiene a proprio carico i costi del pet sitter **fino a un massimo di 5 giorni per 1 ora al giorno**.

*Europ Assistance per il primo invio richiede un preavviso di 3 gg. per consentire l'erogazione della prestazione.*



### Dove valgono le garanzie?

#### Art. 7. - ESTENSIONE TERRITORIALE

Le prestazioni, *Consulto medico*, *“Consulto medico specialistico”* ad eccezione di quanto riportato all'Art. “Sanzioni Internazionali” sono erogabili in tutti i paesi del Mondo.

Tutte le altre Prestazioni, ad eccezione di quanto riportato all'Art. “Sanzioni Internazionali”, sono erogabili in Italia (compresi Repubblica di San Marino e Stato Città del Vaticano).



### Quando cominciano le coperture e quando finiscono?

#### Art. 8. - DECORRENZA E DURATA

La copertura assicurativa decorre dalle ore 24.00 del giorno della Tua registrazione sul portale MyClinic e scade alle ore 24.00 il 1.095° giorno successivo a tale data. **È escluso ogni tacito rinnovo.**

## SEZIONE II – ESCLUSIONI E LIMITAZIONI DELLE GARANZIE



### Che cosa non è assicurato?

#### Art. 9. - ESCLUSIONI

Sono esclusi i sinistri provocati da:

- a) alluvioni, inondazioni, eruzioni vulcaniche, terremoti, fenomeni atmosferici aventi caratteristiche di calamità naturali;
- b) fenomeni di trasmutazione del nucleo dell'atomo, radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche;
- c) guerra, scioperi, rivoluzioni, sommosse o movimenti popolari, saccheggi, atti di terrorismo e di vandalismo;
- d) dolo;
- e) infortuni, malattie, malformazioni, difetti fisici e stati patologici diagnosticati prima dell'acquisto della tua polizza e loro complicanze;
  - a) stati patologici correlati alla infezione da HIV;
  - b) malattie mentali e disturbi psichici in genere;
  - c) infortuni e malattie dovuti all'uso di allucinogeni e all'uso non terapeutico di psicofarmaci e di stupefacenti;
  - d) malattie dovute all'abuso di alcolici;
  - e) infortuni causati da un tasso alcolemico uguale o superiore a 0,5 grammi/litro;
  - f) aborto volontario non terapeutico;
  - g) una gravidanza iniziata prima dell'acquisto della tua polizza;
  - h) infortuni derivanti da sport aerei e dalla partecipazione a gare motoristiche e relative prove ed allenamenti, salvo che si tratti di gare di regolarità;
  - i) infortuni derivanti o imputabili ad attività che prevedono l'utilizzo di armi da fuoco;
  - j) cure dentarie, protesi dentarie e le parodontopatie non conseguenti ad infortunio;
  - k) applicazioni di carattere estetico (salvo gli interventi di chirurgia plastica o stomatologica ricostruttiva resi necessari da infortunio o malattia);
  - l) soggiorni in stabilimenti termali, in case di cura specializzate per malattie nervose e tubercolari, in case di soggiorno e convalescenza, case di riposo (ancorché qualificate come Istituti di Cura).

## PARTE II – Condizioni di Assicurazione Mod. 24190

E' inoltre escluso tutto quanto non è indicato nelle singole prestazioni.



### Ci sono limiti di copertura?

#### Art. 10. - SANZIONI INTERNAZIONALI

Le "Sanzioni Internazionali" indicano l'insieme delle disposizioni nazionali e internazionali che regolano gli embarghi, gli individui e le entità sanzionate, il finanziamento del terrorismo e le restrizioni commerciali adottate da: i) Nazioni Unite; (ii) Unione Europea; (iii) Stati Uniti d'America, principalmente attraverso l'Office of Foreign Assets Control del Dipartimento del Tesoro degli Stati Uniti; (iv) Regno Unito e (v) giurisdizioni nazionali che disciplinano le presenti Condizioni di Assicurazione. Europ Assistance Italia S.p.A. non è tenuta a fornire alcuna copertura assicurativa, né a liquidare sinistri, né a fornire prestazioni o servizi descritti nelle Condizioni di Assicurazione se questo la espone a qualsiasi sanzione, divieto o restrizione ai sensi delle risoluzioni delle Nazioni Unite o delle sanzioni commerciali o economiche, leggi o regolamenti dell'Unione Europea, degli Stati Uniti d'America, del Regno Unito o di giurisdizioni nazionali applicabili che disciplinano le presenti Condizioni di Assicurazione.

Questa clausola prevarrà su qualsiasi clausola contraria eventualmente contenuta in queste Condizioni di Assicurazione.

Per ulteriori dettagli puoi visitare:

<https://www.europassistance.it/contenuti-utili/international-regulatory-information-links>

La copertura assicurativa non è operante nei seguenti Paesi: **Siria, Corea del Nord, Iran, Bielorussia, Russia** e nelle seguenti Regioni: **Crimea, Donetsk, Lugansk, Zaporizhzhia, Kherson.**

#### Attenzione!

**Se sei una "United States Person" e sei a Cuba o in Venezuela, per poter avere l'assistenza, Indennizzi/Risarcimenti previsti in Polizza devi dimostrare ad Europ Assistance Italia S.p.A. di essere a Cuba o in Venezuela rispettando le leggi USA.**

**Senza l'autorizzazione al tuo soggiorno a Cuba o in Venezuela Europ Assistance Italia S.p.A. non può fornire l'assistenza e riconoscerti Indennizzi/Risarcimenti.**

#### Art. 11. - LIMITAZIONI DELLE GARANZIE

##### A) GARANZIA ASSISTENZA

###### • **LIMITAZIONE DI RESPONSABILITA'**

Europ Assistance non dovrà risarcire i danni:

- causati dall'intervento delle Autorità del Paese nel quale è prestata l'assistenza,
- conseguenti ad ogni altra circostanza fortuita e non prevedibile.

Si precisa inoltre che l'operatività delle prestazioni è comunque soggetta alle limitazioni e ai provvedimenti imposti dalle Autorità governative, locali e sanitarie anche eventualmente riferite alla singola struttura sanitaria/ospedaliera o centro medico per il contenimento e il contrasto del diffondersi di epidemie/pandemie sul territorio.

## SEZIONE III – OBBLIGHI DELL'ASSICURATO E DI EUROP ASSISTANCE



### Che obblighi hai e che obblighi ha l'impresa?

#### Art. 12. - OBBLIGHI DELL'ASSICURATO IN CASO DI SINISTRO

##### A) GARANZIA ASSISTENZA

In caso di Sinistro, devi:

- accedere alla tua area personale della piattaforma MyClinic oppure

## PARTE II – Condizioni di Assicurazione Mod. 24190

- contattare la Struttura Organizzativa tramite il tasto “Richiedi assistenza” della piattaforma MyClinic oppure
- telefonare subito alla Struttura Organizzativa al numero:

**+39 02 58.24.06.15 per telefonate dall'Italia e dall'Estero**

*Se non puoi contattare subito la Struttura Organizzativa perché non ne hai la possibilità, devi farlo appena possibile e comunque sempre prima di prendere qualsiasi iniziativa personale.*

***Se non rispetti gli obblighi relativi alla denuncia del Sinistro, Europ Assistance può decidere di non fornirti le Prestazioni di assistenza. In questo caso si applica l'art. 1915 del Codice Civile.***

*Anche per i servizi richiedibili tramite piattaforma MyClinic” devi accedere alla tua area personale della piattaforma*

**Art. 1915 Codice Civile italiano:** *l'articolo spiega cosa succede all'Assicurato se non denuncia il sinistro al suo assicuratore nei tempi in cui lo ha richiesto.*

*L'assicuratore è tenuto a indennizzare l'Assicurato di una somma pari al danno che l'Assicurato ha subito.*

*Se l'Assicurato si comporta volutamente in modo da causare o aggravare il danno, l'assicuratore può non pagarlo.*

*Se l'Assicurato causa o aggrava involontariamente il danno, l'assicuratore può pagarlo di meno.*

## PARTE II – Condizioni di Assicurazione Mod. 24190

### COME CONTATTARE EUROP ASSISTANCE

In caso di erogazione di prestazioni di Assistenza e in caso di pagamento diretto delle prestazioni mediche, la Struttura Organizzativa di Europ Assistance è in funzione 24 ore su 24 a tua disposizione, per intervenire o indicare le procedure più idonee per risolvere nel migliore dei modi qualsiasi tipo di problema oltre ad autorizzare eventuali spese.

**IMPORTANTE: non prendere alcuna iniziativa senza avere prima interpellato telefonicamente la Struttura Organizzativa al numero:**

**+39 02 58.24.06.15**

Dovrai comunicare subito all'operatore le seguenti informazioni:

- Tipo di intervento richiesto;
- Nome e cognome;
- Numero della Polizza;
- Indirizzo del luogo in cui ci si trova;
- Recapito telefonico.

Qualora fossi nell'impossibilità di contattare telefonicamente la Struttura Organizzativa, potrai inviare: un fax al numero 02.58477201 oppure un telegramma a EUROP ASSISTANCE ITALIA S.p.A. - Via del Mulino n. 4, 20057 Assago (MI)

**n alternativa, puoi contattare la Struttura Organizzativa tramite il tasto "Richiedi assistenza" della piattaforma MyClinic.**

**IMPORTANTE: non fare niente senza avere prima chiamato la Struttura Organizzativa**

**Europ Assistance per poter erogare le prestazioni/garanzie previste in Polizza deve effettuare il trattamento dei tuoi dati e a tal fine necessita, ai sensi del Regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei dati personali, in caso di trattamento di dati relativi alla salute, del tuo consenso. Pertanto, contattando o facendo contattare Europ Assistance, fornisci liberamente il tuo consenso al trattamento dei tuoi dati personali relativi alla salute, così come indicato nell'Informativa sul trattamento dei dati ricevuta.**

## PARTE II – Condizioni di Assicurazione Mod. 24190

### RECLAMI

Eventuali reclami riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri devono essere inoltrati per iscritto, includendo una descrizione dettagliata degli eventi, il numero della polizza o del sinistro in questione e qualsiasi informazione che possa aiutare a identificare il contraente o l'assicurato (come codice fiscale, nome, cognome, contatti, ecc.) a: Europ Assistance Italia S.p.A. – Ufficio Reclami – Via del Mulino, 4 – 20057 Assago (MI); fax: 02.58.47.71.28 – pec: [reclami@pec.europassistance.it](mailto:reclami@pec.europassistance.it) - e-mail: [ufficio.reclami@europassistance.it](mailto:ufficio.reclami@europassistance.it).

Se non sei soddisfatto dell'esito del reclamo o se non ricevi riscontro nel termine massimo di quarantacinque giorni, potrai rivolgerti all'IVASS (Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni) - Servizio Tutela del Consumatore - via del Quirinale, 21 - 00187 Roma, fax: 06.42.13.32.06, pec: [ivass@pec.ivass.it](mailto:ivass@pec.ivass.it), corredando l'esposto della documentazione relativa al reclamo trattato da Europ Assistance. In questi casi e per i reclami che riguardano l'osservanza della normativa di settore da presentarsi direttamente all'IVASS, nel reclamo devi indicare:

- nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;
- individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;
- breve ed esaustiva descrizione del motivo di lamentela;
- copia del reclamo presentato ad Europ Assistance Italia e dell'eventuale riscontro fornito dalla stessa;
- ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze.

Il modulo per la presentazione del reclamo ad IVASS può essere scaricato dal sito [www.ivass.it](http://www.ivass.it).

Prima di interessare l'Autorità giudiziaria, puoi rivolgerti a sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale.

- **Mediazione:** interpellando un Organismo di Mediazione tra quelli presenti nell'elenco del Ministero della Giustizia, consultabile sul sito [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it) (Legge 9/8/2013 n. 98);
- **Negoziazione assistita:** tramite richiesta del proprio avvocato ad Europ Assistance Italia S.p.A.

#### **Controversie in materia assicurativa sulla determinazione e stima dei danni nell'ambito delle polizze contro il rischio di danno (ove previsto dalle Condizioni di Assicurazione).**

In caso di controversie relative alla determinazione e stima dei danni, è necessario ricorrere alla perizia contrattuale ove prevista dalle Condizioni di Assicurazione per la risoluzione di tale tipologia di controversie. La domanda di attivazione della perizia contrattuale o di arbitrato dovrà essere indirizzata a: Ufficio Liquidazione Sinistri – Via del Mulino, 4 – 20057 Assago (MI), a mezzo Raccomandata A.R. oppure pec: all'indirizzo [sinistri@pec.europassistance.it](mailto:sinistri@pec.europassistance.it).

Se si tratta di controversie nell'ambito di polizze contro il rischio di danno nelle quali sia già stata espletata la perizia contrattuale oppure non attinenti alla determinazione e stima dei danni, la legge prevede la mediazione obbligatoria, che costituisce condizione di procedibilità, con facoltà di ricorrere preventivamente alla negoziazione assistita.

#### **Controversie in materia assicurativa su questioni mediche (ove previsto dalle Condizioni di Assicurazione).**

In caso di controversie relative a questioni mediche relative a polizze infortuni o malattie, è necessario ricorrere all'arbitrato ove previsto dalle Condizioni di Assicurazione per la risoluzione di tale tipologia di controversie. La domanda di attivazione della perizia contrattuale o di arbitrato dovrà essere indirizzata a: Ufficio Liquidazione Sinistri – Via del Mulino, 4 – 20057 Assago (MI), a mezzo Raccomandata A.R. oppure pec: all'indirizzo [sinistri@pec.europassistance.it](mailto:sinistri@pec.europassistance.it). L'arbitrato si svolgerà presso la sede dell'Istituto di medicina legale più vicino al tuo luogo di residenza.

Se si tratta di controversie nell'ambito di polizze contro gli infortuni o malattie nelle quali sia già stato espletato l'arbitrato oppure non attinenti a questioni mediche, la legge prevede la mediazione obbligatoria, che costituisce condizione di procedibilità, con facoltà di ricorrere preventivamente alla negoziazione assistita.

Resta salva la facoltà di adire l'Autorità Giudiziaria.

Per la risoluzione delle liti transfrontaliere puoi presentare reclamo all'IVASS o attivare il sistema estero competente tramite la procedura FIN-NET (accedendo al sito internet [http://ec.europa.eu/internal\\_market/finnet/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/finnet/index_en.htm)).

## INFORMATIVA PRIVACY

### COSA SONO I DATI PERSONALI E COME VENGONO UTILIZZATI DA EUROP ASSISTANCE ITALIA S.P.A.

Informativa sul trattamento dei dati 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.

Esistono norme<sup>1</sup> che tutelano i Dati personali per proteggerli da utilizzi non corretti. Europ Assistance Italia, quale Titolare del Trattamento, rispetta queste norme e, anche per questo motivo, desidera informarti su cosa fa dei Tuoi Dati personali.

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 - Ufficio Protezione Dati – Via del Mulino, 4 – 20057 Assago (MI) o via mail a [UfficioProtezioneDati@europassistance.it](mailto:UfficioProtezioneDati@europassistance.it)

**Perché Europ Assistance Italia utilizza i Tuoi Dati personali e cosa succede se non li fornisci o non autorizzi ad usarli**  
Europ Assistance Italia utilizza i Tuoi Dati personali, se necessario per la gestione delle PRESTAZIONI e GARANZIE anche quelli relativi allo stato di salute o relativi a reati e condanne penali, per le seguenti *finalità assicurative*:

- svolgere l'attività che è prevista dalla Polizza ovvero per fornire le PRESTAZIONI e GARANZIE; svolgere l'attività assicurativa ovvero ad esempio proporre e gestire la Polizza, raccogliere i premi, riassicurarsi, fare attività di controllo e statistiche: i Tuoi Dati comuni che, potrebbero essere anche relativi alla Tua posizione (geolocalizzazione), vengono trattati per adempimento contrattuale; per trattare, laddove necessario, i Tuoi Dati relativi allo stato di salute dovrai fornire il Tuo consenso; in alcuni processi di gestione di PRESTAZIONI e GARANZIE vengono usati *processi decisionali automatizzati*<sup>2</sup>.
- 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 del patrimonio aziendale (ad es: degli edifici e degli strumenti informatici), sviluppare soluzioni informatiche, processi e prodotti: i Tuoi Dati, anche quelli relativi allo stato di salute per i quali hai prestato il consenso o relativi a reati e condanne penali, vengono trattati per interesse legittimo della compagnia e di terzi;
- svolgere l'attività che è prevista dalla legge, come ad esempio la conservazione dei documenti di Polizza e di sinistro; rispondere alle richieste delle autorità, come ad esempio dei Carabinieri, dell'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS): i Tuoi Dati, inclusi quelli relativi allo stato di salute o relativi a reati e condanne penali, vengono trattati per adempimento di legge o regolamentari.

Se non fornisci i Tuoi Dati personali e/o non acconsenti ad usarli, Europ Assistance Italia non potrà svolgere l'attività per le *finalità assicurative* e quindi non potrà neppure fornire le PRESTAZIONI e GARANZIE.

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

Europ Assistance Italia, attraverso suoi dipendenti, collaboratori ed anche soggetti/società esterni<sup>3</sup>, utilizza i Dati personali che ha ottenuto da Te o da altre persone (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) sia su carta sia con il computer o app.

<sup>1</sup> Il Regolamento Europeo sul Trattamento dei Dati personali UE 2016/679 (di seguito Regolamento Privacy) e la normativa italiana primaria e secondaria

<sup>2</sup> Per processo decisionale automatizzato si intende quel processo di gestione che non prevede l'intervento di un operatore: tale processo ha tempi di gestione più brevi. Se vuoi richiedere l'intervento di un operatore in relazione alle Prestazioni puoi chiamare la Struttura Organizzativa in relazione alle Garanzie puoi scrivere alla Liquidazione Sinistri ai contatti presenti sul sito [www.europassistance.it](http://www.europassistance.it) e sulla Polizza.

<sup>3</sup> Questi soggetti, ai sensi del Regolamento Privacy, vengono designati Responsabili e/o persone autorizzate al trattamento, o operano quali Titolari autonomi o Contitolari, e svolgono compiti di natura tecnica, organizzativa, operativa. Sono ad esempio: agenti, subagenti ed altri collaboratori di agenzia, produttori, mediatori di assicurazione, banche, SIM ed altri canali di acquisizione; assicuratori, coassicuratori e riassicuratori, fondi pensione, attuari, legali e medici fiduciari, consulenti tecnici, soccorsi stradali, periti, autofficine, centri di demolizione di autoveicoli, strutture sanitarie, società di liquidazione dei sinistri ed altri erogatori convenzionati di servizi, società 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.

## INFORMATIVA PRIVACY

Per le *finalità assicurative* Europ Assistance Italia potrà comunicare i Tuoi Dati personali, se necessario, a soggetti privati e pubblici che operano nel settore assicurativo che sono coinvolti nella gestione dei rapporti con te in essere o ad altri soggetti che svolgono compiti di natura tecnica, organizzativa, operativa<sup>4</sup>

Europ Assistance Italia, in base alla attività che deve svolgere, potrà usare i Tuoi Dati personali in Italia e all'estero e comunicarli anche a soggetti con sede in Stati che si trovano al di fuori dell'Unione Europea e che potrebbero non garantire un livello di protezione adeguato secondo la Commissione Europea. In questi casi, il trasferimento dei Tuoi Dati personali verso soggetti al di fuori dell'Unione Europea avverrà con le opportune ed adeguate garanzie in base alla legge applicabile. Hai il diritto di ottenere le informazioni relative al trasferimento dei 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 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 dalla ultima registrazione ai sensi delle disposizioni del Codice Civile o per ulteriori 5 anni ai sensi delle disposizioni regolamentari assicurative.
- I Dati personali comuni raccolti in qualsiasi occasione (ad esempio stipula di una Polizza, richiesta di un preventivo) accompagnati da consenso/rifiuto del consenso per le promozioni commerciali e la profilazione vengono conservati senza scadenza, così come le evidenze delle relative modifiche da Te apportate nel corso del tempo al consenso/rifiuto. Rimane fermo il Tuo diritto ad opporli in ogni momento a tali trattamenti e a richiedere la cancellazione dei Tuoi dati laddove non sussistano condizioni contrattuali o normative che prevedano la necessaria conservazione.
- 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
- 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.

Ricordiamo che:

- È Tua facoltà caricare i Tuoi Dati personali<sup>5</sup>, 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, rettifica, cancellazione, limitazione, portabilità, revoca, opposizione che potrai far valere con le modalità riportate nel successivo paragrafo "Come puoi fare per far valere i Tuoi diritti a tutela dei Tuoi dati personali". 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 utilizzati 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 opporli 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

<sup>4</sup> Al Contraente di polizza, altre filiali di Europ Assistance, Società del Gruppo Generali e altri soggetti quali ad esempio intermediari assicurativi (agenti, brokers, subagenti, banche); compagnie di coassicurazione o di riassicurazione; avvocati, medici, consulenti e altri professionisti; fornitori come carrozzerie, soccorritori, demolitori, strutture sanitarie, società che gestiscono i sinistri, altre società che forniscono servizi informatici, telematici, finanziari, amministrativi, di archiviazione, di mailing, di profilazione e che rilevano il grado di soddisfazione dei clienti. Le informative sul trattamento dei dati dei soggetti privati e pubblici che operano nel settore assicurativo e degli altri soggetti che svolgono compiti di natura tecnica, organizzativa, operativa che agiscono quali Titolari del Trattamento si trovano presso gli stessi (es presso i fornitori) e/o su [www.europassistance.it](http://www.europassistance.it)

<sup>5</sup> Laddove avessi acquistato la versione multiprofilo, potrai caricare anche i dati relativi ai minori su cui eserciti potestà genitoriale creando i rispettivi profili

## INFORMATIVA PRIVACY

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 suo consenso, per revocare il consenso prestato, fermo restando che la revoca del consenso precedentemente prestato non toglie liceità al trattamento effettuato prima della revoca.

in qualsiasi momento puoi scrivere a:

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

### **Da sapere**

In caso di utilizzo della funzione di identificazione tramite strumento biometrico per accedere all'area riservata del portale My Clinic nessun dato biometrico verrà trattato da Europ Assistance Italia.

### **Modifiche e aggiornamenti dell'Informativa**

Anche in considerazione di futuri cambiamenti che potranno intervenire sulla normativa privacy applicabile, Europ Assistance Italia 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.



## ALLEGATO A - GLOSSARIO

### ALLEGATO A – GLOSSARIO

**ASSICURATO:** La persona fisica nella sua qualità di cliente della Contraente che sottoscrive il piano di investimento Stile Libero di Banca Generali S.p.A.

**CONDIZIONI DI ASSICURAZIONE:** clausole della Polizza che contengono: le Condizioni Generali di Assicurazione per l'Assicurato, la descrizione delle Garanzie, le esclusioni e le limitazioni delle Garanzie e gli obblighi dell'Assicurato e di Europ Assistance.

**CONDIZIONI GENERALI DI ASSICURAZIONE PER LA CONTRAENTE:** Clausole della Polizza che disciplinano, tra l'altro, il pagamento del premio, la durata della polizza e gli obblighi a carico della Contraente e di Europ Assistance.

**CONTRAENTE: BANCA GENERALI S.P.A.** – con sede in Via Niccolò Macchiavelli n°4 -34132 Trieste (TS) -C.F. 00833240328 – P.IVA 01333550323, che ha sottoscritto con Europ Assistance la Polizza a favore dei propri clienti.

**EUROP ASSISTANCE:** la società di assicurazione, cioè Europ Assistance Italia S.p.A. con sede in Via del Mulino, n. 4 - 20057 Assago (MI) – Impresa autorizzata all'esercizio delle assicurazioni, con decreto del Ministero dell'Industria del Commercio e dell'Artigianato n. 19569 del 2 giugno 1993 (Gazzetta Ufficiale del 1° luglio 1993 n. 152) – Iscritta alla sezione I dell'Albo delle Imprese di assicurazione e riassicurazione al n. 1.00108 – Società appartenente al Gruppo Generali, iscritto all'Albo dei Gruppi assicurativi – Società unipersonale soggetta alla direzione e al coordinamento di Assicurazioni Generali S.p.A.

**GARANZIA:** la copertura assicurativa descritta nelle Condizioni di Assicurazione.

**INDENNIZZO:** somma di denaro dovuta da Europ Assistance all'Assicurato in caso di sinistro.

**INFORTUNIO:** l'evento dovuto a causa fortuita, violenta ed esterna. La Conseguenza diretta ed esclusiva dell'infortunio sono lesioni fisiche oggettivamente constatabili che provochino la morte, una invalidità permanente o una inabilità temporanea.

**MALATTIA:** ogni alterazione dello stato di salute non dipendente da infortunio.

**MYCLINIC:** piattaforma tecnologia attraverso la quale la Struttura Organizzativa eroga, in caso di infortunio o di malattia le Prestazioni di assistenza medica.

**MASSIMALE:** somma massima che Europ Assistance paga in caso di sinistro.

**POLIZZA:** il contratto assicurativo tra Europ Assistance e la Contraente, stipulato a favore dei clienti della Contraente e avente per oggetto le Garanzie descritte nelle Condizioni di Assicurazione. La Polizza è composta dalle Condizioni generali di Assicurazione per la Contraente e dalle Condizioni di Assicurazione.

**PRESTAZIONE:** l'aiuto materiale dato all'Assicurato nel momento del bisogno dalla Struttura Organizzativa di Europ Assistance per un sinistro previsto dalla Garanzia assistenza.

**RISCHIO:** la probabilità che si verifichi il sinistro.

**SIMPLO:** documento che prova la Polizza e che disciplina i rapporti tra Europ Assistance e la Contraente

**SINISTRO:** il verificarsi dell'evento dannoso per il quale è prestata la garanzia.

**STRUTTURA ORGANIZZATIVA:** la struttura di Europ Assistance Italia S.p.A. – Via del Mulino, 4 - 20057 Assago (MI), costituita da responsabili, personale (medici, tecnici, operatori), attrezzature e presidi (centralizzati e non) in funzione 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno, che provvede al contatto telefonico con l'Assicurato, all'organizzazione ed erogazione delle Prestazioni di assistenza previste nelle Condizioni di Assicurazione.

