



Promemoria sulla protezione dei dati e protezione  
giuridica per l'assicurazione di base

# **Prevenzione e promozione salute di AXA**

Edizione 05.2020

# Indice

## Parte A

### Trattamento generale dei dati

A1	Tipologie di dati trattati	3
A2	Scopo del trattamento dei dati	3
A3	Raccolte di dati	4
A4	Trasmissione di dati a terzi	4
A5	Acquisizione di dati di terzi	4
A6	Outsourcing	4
A7	Custodia dei dati	5
A8	Diritto all'informazione	5
A9	Revoca del consenso	5

## Parte B

### Trattamento dei dati supplementare per l'uso del pacchetto di servizi

B1	Trattamento dei dati pacchetto di servizi	6
B2	Ulteriori disposizioni	6

## Parte C

### Protezione giuridica relativa all'assicurazione di base

C1	Diritto	7
C2	Fornitore della protezione giuridica	7
C3	Prestazioni	7
C4	Obblighi degli assicurati	7
C5	Inizio e fine del servizio di protezione giuridica	7
C6	Nessuna visione da parte di AXA	7

# Promemoria sulla protezione dei dati e protezione giuridica per l'assicurazione di base

Il presente promemoria contiene informazioni sul trattamento e la trasmissione di dati in relazione a una proposta di assicurazione, alla stipulazione di un contratto assicurativo nonché all'esecuzione e alla gestione del contratto della Prevenzione e promozione salute di AXA Assicurazioni SA (di seguito AXA). Il presente promemoria informa inoltre in merito alle condizioni per la protezione giuridica. Con l'invio della proposta di assicurazione e con la stipulazione del contratto assicurativo, la persona assicurata si dichiara d'accordo con il trattamento e la trasmissione di dati nonché con le condizioni per la protezione giuridica ai sensi del presente promemoria.

Tutti i dati personali vengono trattati conformemente alle disposizioni vigenti in materia di protezione dei dati.

## Parte A Trattamento generale dei dati

### A1 Tipologie di dati trattati

---

Nell'ambito della preparazione ed esecuzione del contratto, la persona assicurata e i fornitori di prestazioni (in particolare medici od ospedali) o altri terzi forniscono ad AXA i seguenti dati:

- dati del cliente (nome, indirizzo, data di nascita, sesso, nazionalità, coordinate di pagamento ecc.), registrati in banche dati clienti elettroniche;
- dati della proposta (indicazioni sul rischio assicurato e sullo stato di salute, perizie, indicazioni dell'assicuratore precedente sull'andamento delle prestazioni e dei sinistri ecc.), archiviati nei dossier delle polizze;
- dati del contratto (parti contraenti, durata, possibilità di disdetta, rischi e prestazioni assicurati ecc.), salvati in sistemi di gestione dei contratti, come i dossier fisici delle polizze e le banche dati elettroniche sui rischi;
- dati sui pagamenti (data di entrata dei premi, premi arretrati, diffide, accrediti ecc.), salvati in banche dati incasso;
- eventuali dati su prestazioni o sinistri (notifiche, rapporti, giustificativi ecc.), archiviati in dossier fisici di sinistri e in applicazioni elettroniche di gestione dei sinistri;
- dati delle fatture (inoltrati dalla persona assicurata o dal fornitore di prestazioni).

### A2 Scopo del trattamento dei dati

---

- A2.1** AXA tratta i dati risultanti dalla documentazione o dall'esecuzione del contratto e li utilizza in particolare per i seguenti scopi:
- stipulazione, esecuzione e gestione del contratto;
  - determinazione e riscossione del premio nonché altre fatturazioni;
  - esame del rischio nonché accertamento di una violazione dell'obbligo di dichiarazione;
  - elaborazione di casi assicurati;
  - riassicurazione e coassicurazione;
  - prevenzione e identificazione di abusi assicurativi e i relativi procedimenti penali;
  - constatazione, avanzamento di pretese e difesa di un diritto legale nonché difesa contro eventuali pretese;
  - adempimento di altri obblighi legali o contrattuali specifici;
  - analisi statistiche e altre attività attuariali nonché
  - ingresso in nuovi mercati assicurativi e marketing.
- 
- A2.2** Tra questi possono essere registrati anche dati, di cui AXA viene a conoscenza nel quadro di servizi facoltativi compresi nel pacchetto di servizi AXA (ad es. servizio delle fatture per le casse malati, servizio di cambio dell'assicurazione di base, cfr. parte B più avanti nel testo).

### A3 Raccolte di dati

---

AXA cura le seguenti raccolte di dati elettroniche e/o fisiche:

- dati clienti;
- archivi e dossier delle polizze;
- banca dati sui rischi;
- banca dati sugli incassi;
- sistema di gestione e/o dossier dei sinistri nonché
- datawarehouse.

### A4 Trasmissione di dati a terzi

---

**A4.1** Se del caso, AXA può inoltrare i dati necessari per l'esecuzione del contratto e il trattamento del sinistro a terzi in Svizzera o all'estero coinvolti in detta esecuzione, in particolare a:

- società del Gruppo AXA;
- assicuratori di base o complementari;
- assicuratori precedenti e successivi, coassicuratori e riassicuratori;
- medici di fiducia, medici consulenti, esperti, periti nonché altri specialisti esterni;
- autorità e uffici pubblici nonché
- altri terzi incaricati del contratto.

**A4.2** Per esaminare i conteggi di prestazioni di fornitori esteri, se necessario AXA è autorizzata a inoltrare i dati alle rispettive persone incaricate.

**A4.3** Se ritenuto necessario ai fini dell'esecuzione del contratto e del trattamento del sinistro, i dati vengono inoltrati ad altri terzi, in particolare a creditori pignorati, autorità, avvocati ed esperti esterni. Inoltre, per far valere eventuali pretese di regresso, le informazioni possono essere inoltrate a terzi civilmente responsabili e al loro assicuratore di responsabilità civile.

**A4.4** I dati possono essere trasmessi anche allo scopo di scoprire o evitare una frode assicurativa.

**A4.5** I dati di base, i dati contrattuali di base (senza i dati di proposta, prestazione e sinistro) e i profili clienti allestiti possono essere elaborati da altre società del Gruppo AXA in Svizzera e nel Principato del Liechtenstein e dalle loro società partner per la presentazione di offerte di servizi commisurate alle esigenze o allo scopo di semplificare il proprio lavoro amministrativo. Se non desidera ricevere questo tipo di messaggi, la preghiamo di comunicarcelo chiamando lo 0800 809 809 (telefono AXA 24 ore su 24).

### A5 Acquisizione di dati di terzi

---

**A5.1** Per l'esame della proposta, l'accertamento di una violazione dell'obbligo di dichiarazione o in caso di sinistro, se lo ritiene utile AXA è autorizzata a richiedere le informazioni necessarie o a consultare gli atti presso:

- fornitori di prestazioni (ad es. medici, ospedali e altre istituzioni mediche);
- autorità e uffici pubblici (polizia, autorità istruttorie, uffici della circolazione stradale o uffici pubblici simili);
- istituti di assicurazione sociale (in particolare uffici AI, assicuratori malattie e assicuratori infortuni) nonché
- istituti di assicurazione privati e altri terzi.

**A5.2** Questo vale indipendentemente dalla stipulazione del relativo contratto.

**A5.3** Se necessario, la persona assicurata deve autorizzare le persone di cui al punto A5.1 a consegnare i dati in questione. Si rimanda a tale effetto all'art. 39 LCA.

**A5.4** Nella proposta di assicurazione o in caso di sinistro, la persona assicurata solleva i fornitori di prestazioni (ad es. medici, ospedali o altre istituzioni mediche) dal loro obbligo legale e contrattuale di riservatezza. Essi sono pertanto autorizzati a fornire informazioni e a consentire la consultazione dei dati.

### A6 Outsourcing

---

**A6.1** AXA può trasferire a terzi singole attività nel quadro dell'esecuzione del contratto e del trattamento dei dati (outsourcing).

**A6.2** AXA può esternalizzare in particolare i seguenti ambiti:

- l'IT (hosting, gestione e manutenzione);
- il case management;
- l'esecuzione di regressi nell'ambito della copertura infortuni;
- l'acquisto di prestazioni nonché
- parti del servizio medico di fiducia.

## **A7 Custodia dei dati**

---

- A7.1** I dati sono custoditi in forma fisica e/o elettronica.
- 
- A7.2** I dati vengono sostanzialmente conservati per almeno 10 anni dalla risoluzione del contratto. In caso di dati relativi a un sinistro, il termine di 10 anni è calcolato a partire dalla data di liquidazione dello stesso.
- 
- A7.3** La custodia e il trattamento avvengono soltanto nella misura e per la durata previste dalle disposizioni legali e contrattuali e necessarie per il rispetto dei diritti di AXA.
- 
- A7.4** AXA archivia i dati personali ricevuti per l'allestimento di un'offerta o di una proposta per cinque anni a partire dalla data di creazione anche nel caso in cui la stipula dell'assicurazione non venga perfezionata. AXA-ARAG utilizza questi dati allo scopo di migliorare prodotti e offerte nonché per poter fornire al proponente ulteriori raccomandazioni di prodotti su misura.

## **A8 Diritto all'informazione**

---

- A8.1** Ai sensi dell'art. 8 della Legge federale sulla protezione dei dati (LPD), la persona assicurata ha diritto a richiedere ad AXA per iscritto informazioni in merito al trattamento dei suoi dati.
- 
- A8.2** La richiesta di informazioni deve essere inviata ad AXA Assicurazioni SA, Prevenzione e promozione salute, casella postale 357, 8400 Winterthur.

## **A9 Revoca del consenso**

---

- A9.1** Il consenso per il trattamento dei dati dato dalla persona assicurata può essere rifiutato o revocato in qualsiasi momento.
- 
- A9.2** In caso di rifiuto o revoca del consenso, il trattamento dei dati da parte di AXA è ammesso soltanto in ottemperanza dell'art. 12 LPD. Qualora questa circostanza si ripercuota negativamente sulle prestazioni di AXA, essa ne declina ogni responsabilità.

## Parte B

# Trattamento dei dati supplementare per l'uso del pacchetto di servizi

### B1 Trattamento dei dati pacchetto di servizi

Utilizzando il pacchetto di servizi facoltativo, i dati vengono trattati e trasmessi in particolare come di seguito riportato:

- AXA registra tutti i dati personali e dell'assicuratore di base della persona assicurata necessari per il servizio;
- nel quadro del servizio, laddove necessario, AXA può raccogliere informazioni e consultare atti presso gli assicuratori di base;
- in relazione alla richiesta di offerte nonché alla stipulazione e alla disdetta di contratti tramite l'assicurazione di base obbligatoria, se del caso AXA può trasmettere i dati necessari della persona assicurata agli assicuratori di base;
- se AXA cambia l'assicuratore di base per conto della persona assicurata, AXA registra tutti i dati del nuovo assicuratore di base indispensabili per l'erogazione del servizio;
- per il servizio gestione fatture delle casse malati, AXA registra tutti i dati delle fatture inoltrate dalla persona assicurata e li trasmette all'assicurazione di base obbligatoria laddove risulti appropriato per l'esercizio dei diritti della persona assicurata;
- l'erogazione del servizio di protezione giuridica per le assicurazioni di base può essere trasferita a un'altra società di AXA Svizzera o a un altro terzo;
- i dati di cui AXA viene a conoscenza nell'ambito del servizio non vengono trasmessi a terzi, con riserva degli assicuratori di base. Altri reparti di AXA, in particolare le persone responsabili per la vendita delle assicurazioni complementari malattie e per il conteggio delle prestazioni, non hanno accesso a detti dati;
- AXA custodisce i dati rilevati finché risulta necessario per l'erogazione ordinaria del servizio;
- le persone assicurate che usufruiscono del servizio di AXA acconsentono al trattamento dei dati necessario allo scopo.

### B2 Ulteriori disposizioni

In relazione al pacchetto di servizi, i dati vengono inoltre elaborati come descritto nella parte A che precede.

## Parte C

# Protezione giuridica relativa all'assicurazione di base

Come parte del pacchetto di servizi, AXA eroga il «Servizio di protezione giuridica» gratuito secondo la seguente descrizione. Il servizio di protezione giuridica non è un'assicurazione, bensì un servizio gratuito di AXA.

### C1 Diritto

---

Le persone che presso AXA hanno stipulato un'assicurazione complementare all'assicurazione malattie obbligatoria e il pacchetto di servizi (qui di seguito «assicurati») hanno diritto alla protezione giuridica relativa all'assicurazione di base di AXA-ARAG.

### C2 Fornitore della protezione giuridica

---

Tutte le prestazioni relative al servizio di protezione giuridica vengono al momento fornite da AXA-ARAG Protezione giuridica SA (qui di seguito «AXA-ARAG»). AXA ha stipulato con AXA-ARAG un contratto a favore degli assicurati. AXA si riserva la possibilità di tornare a erogare le prestazioni interamente o in parte o di farle erogare da un altro terzo.

### C3 Prestazioni

---

Il servizio di protezione giuridica comprende servizi per la tutela degli interessi giuridici delle persone assicurate in caso di controversie con l'attuale assicuratore svizzero delle cure medico-sanitarie ai sensi della LAMal (qui di seguito «assicuratore di base») relative a prestazioni dell'assicurazione malattie obbligatoria o in relazione a un previsto cambio dell'assicurazione malattie obbligatoria da un assicuratore di base a un altro. Nel quadro del servizio di protezione giuridica vengono erogate prestazioni pari al massimo a CHF 20 000 per ciascun caso giuridico, ma non oltre i CHF 40 000 per ciascun assicurato e anno civile. Vengono assunte esclusivamente prestazioni in caso di controversie con un foro giuridico svizzero. Nel quadro del servizio di protezione giuridica, AXA-ARAG si fa carico di servizi giuridici (consulenza dell'assicurato e trattamento del caso giuridico). Se è necessario un procedimento giudiziario o amministrativo davanti ai tribunali svizzeri ordinari, il servizio di protezione giuridica comprende il rimborso delle spese legali e giudiziarie necessarie incl. eventuali indennità ripetibili alla controparte. È esclusivamente AXA-ARAG a decidere la necessità di un processo. Se l'assicurato conferisce mandato a un avvocato o avvia un processo senza il consenso di AXA-ARAG, non sussiste alcun diritto al rimborso delle spese. Non vengono assunti i costi che sono a carico di un terzo civilmente responsabile o di un assicuratore della responsabilità civile.

Il servizio di protezione giuridica viene erogato per controversie che si verificano presso l'assicurato nel corso della durata del servizio di protezione giuridica (cfr. Punto 0); si considera subentrata una controversia quando si verifica per la prima volta una violazione contrattuale o delle disposizioni di legge da parte dell'assicuratore di base.

### C4 Obblighi degli assicurati

---

Gli assicurati possono notificare casi giuridici direttamente presso AXA-ARAG (0848 111 100). Dopo la notifica di un caso giuridico, la persona assicurata deve fornire ad AXA-ARAG tutte le informazioni e le procure necessarie.

Dopo aver esaminato la situazione giuridica, AXA-ARAG discute con l'assicurato sul modo di procedere. Eventuali trattative per una risoluzione del caso in via amichevole vengono condotte da AXA-ARAG. Se queste rimangono infruttuose, spetta ad AXA-ARAG decidere sull'opportunità di procedere in sede giudiziale, sulla necessità di incaricare un legale e sull'ulteriore procedura da seguire. AXA-ARAG sceglie, se necessario, un avvocato da essa ritenuto idoneo; l'assicurato conferisce il mandato all'avvocato, sollevandolo inoltre dal segreto professionale nei confronti di AXA-ARAG.

### C5 Inizio e fine del servizio di protezione giuridica

---

AXA eroga il servizio di protezione giuridica a partire dal giorno in cui l'assicurato stipula presso AXA il pacchetto di servizi relativo all'assicurazione complementare malattie, non prima però del 1° ottobre 2018. Se il pacchetto di servizi viene stipulato solo successivamente, è determinante quella data.

Il servizio di protezione giuridica termina per l'assicurato con la cessazione di tutte le assicurazioni complementari malattie dell'assicurato presso AXA o con la cessazione dell'intero pacchetto di servizi o del servizio di protezione giuridica.

Dato che il servizio di protezione giuridica è un servizio gratuito e non un'assicurazione, AXA può cessare il servizio stesso per uno o per tutti gli assicurati in qualsiasi momento senza indicarne i motivi con un preavviso di 30 giorni per la fine di ciascun mese.

### C6 Nessuna visione da parte di AXA

---

AXA non può visionare i casi giuridici e AXA-ARAG non le fornisce alcuna informazione in merito senza l'esplicito consenso dell'assicurato. AXA non può impartire ad AXA-ARAG istruzioni relative alla procedura nel quadro della liquidazione del singolo caso giuridico.

AXA si impegna affinché anche AXA-ARAG conosca il contenuto del Promemoria sulla protezione dei dati.



AXA  
General-Guisan-Strasse 40  
Casella postale 357  
8401 Winterthur  
Servizio clienti Prevenzione e promozione salute:  
0800 888 999  
AXA Assicurazioni SA

[www.axa.ch/salute](http://www.axa.ch/salute)  
<https://myaxa.axa.ch/health> (portale per i clienti)