

## Promemoria

# Informazioni per la clientela ai sensi della LCA

Osservazione:

- Per rendere il documento più scorrevole si rinuncia a usare la forma femminile accanto a quella maschile.

Le seguenti informazioni per la clientela forniscono una panoramica sull'identità dell'assicuratore e sul contenuto essenziale del contratto d'assicurazione (art. 3 Legge federale sul contratto di assicurazione LCA).

I diritti e i doveri delle parti contrattuali scaturiscono dalla proposta, dalla polizza, dalle condizioni contrattuali e dalle leggi applicabili (in particolare dalle disposizioni fissate dalla LCA).

Una volta accettata la proposta, la persona assicurata riceve una polizza il cui contenuto corrisponde a quanto indicato nella proposta.

## 1. Chi è l'assicuratore?

L'assicuratore è Visana Assicurazioni SA, qui di seguito denominata «Visana», con sede statutaria a Weltpoststrasse 19, 3000 Berna 16. Visana è una società per azioni ai sensi del diritto svizzero.

L'assicuratore dell'assicurazione viaggi Vacanza è Visana Assicurazioni SA.

Gli assicuratori delle ulteriori assicurazioni complementari per gli assicurati Vacanza sono Zurigo Compagnia di Assicurazioni SA, Hagenholzstrasse 60, 8050 Zurigo (assicurazione spese di annullamento, assicurazione bagaglio, servizio di blocco delle carte di credito) nonché Protekta Assicurazione di protezione giuridica SA, Monbijoustrasse 5, 3011 Berna (protezione giuridica all'estero).

L'assicuratore per l'assicurazione di mobilia domestica, responsabilità civile privata e l'assicurazione stabili è Visana Assicurazioni generali SA, Weltpoststrasse 19, 3000 Berna 16.

## 2. Quali sono i rischi assicurati e qual'è la portata della protezione assicurativa?

I rischi assicurati e la portata della protezione assicurativa scaturiscono dalla proposta e dalle condizioni contrattuali.

## 3. A quanto ammonta il premio?

L'ammontare del premio dipende dai rischi di volta in volta assicurati e dalla copertura desiderata.

## 4. In quali casi si ha diritto a un rimborso dei premi?

Se il premio è stato versato in anticipo per una determinata durata dell'assicurazione e il contratto viene sciolto prima della scadenza di tale durata, la Visana rimborsa il premio relativo al periodo assicurativo non ancora trascorso.

Il premio è tuttavia dovuto per intero alla Visana nel caso in cui:

- la prestazione assicurativa sia stata fornita in seguito al venir meno del rischio;
- la prestazione assicurativa sia stata fornita per un danno parziale e il contraente disdice il contratto durante l'anno successivo alla sua stipulazione.

## 5. Quali altri doveri deve adempiere il contraente?

- Aggravamento del rischio: se nel corso dell'assicurazione un fatto rilevante subisce una modifica che costituisce un aggravamento sostanziale del rischio, occorre avvisare immediatamente per iscritto la Visana (vale esclusivamente per l'assicurazione di mobilia domestica, di stabili e di responsabilità civile privata).
- Accertamento dei fatti: in caso di chiarimenti relativi al contratto di assicurazione, quali ad esempio violazione dell'obbligo di denuncia, aggravamento del rischio ecc., o di verifica delle prestazioni, la persona assicurata è tenuta a collaborare con la Visana e a fornirle qualsiasi informazione e documentazione utile, a farne richiesta presso terzi trasmettendola all'attenzione della Visana e ad autorizzare terzi per iscritto a fornire alla Visana i relativi dati, documenti ecc.. La Visana è inoltre autorizzata a richiedere autonomamente tali chiarimenti.
- Evento assicurato: l'insorgere dell'evento assicurato deve essere immediatamente notificato alla Visana.

L'elenco di cui sopra contiene solo gli obblighi più ricorrenti. Gli altri doveri emergono dalle condizioni contrattuali e dalla LCA.

## 6. Quando inizia l'assicurazione?

L'assicurazione ha inizio il giorno indicato nella proposta. Se è stata consegnata una conferma di copertura provvisoria, la Visana accorda fino alla notifica della polizza una copertura assicurativa in base a quanto concesso per iscritto nella conferma provvisoria stessa.

## 7. Quando termina il contratto?

La persona assicurata può risolvere il contratto inviando una disdetta:

- al più tardi 3 mesi prima della scadenza del contratto. Se il contratto non viene disdetto, esso si rinnova di volta in volta tacitamente per un altro anno. A questo proposito valgono le seguenti eccezioni:
  - Anche se è stata concordata una durata più lunga, il contratto può essere disdetto per la fine del terzo anno o di

- qualsiasi anno successivo, per iscritto e con un preavviso di tre mesi.
- Le assicurazioni integrative HOPITAL e MAXICA possono essere disdette per la fine di ogni semestre.
- L'assicurazione infortuni sotto forma di capitale TUP può essere disdetta per fine di ogni trimestre.
- L'assicurazione agricola può essere disdetta per la fine di ogni semestre nel rispetto del termine di preavviso tre mesi.
- dopo ogni caso assicurativo per il quale si deve fornire una prestazione, al più tardi 14 giorni dopo aver ricevuto le prestazioni.
- se Visana modifica i premi o, in determinati casi, le condizioni contrattuali.
- se Visana dovesse aver violato l'obbligo d'informazione previsto per legge ai sensi dell'art. 3 LCA. Il diritto di disdetta si estingue dopo 4 settimane da quando la persona assicurata è venuta a conoscenza della violazione, ma in ogni caso trascorsi due anni da una simile violazione.

Visana può risolvere il contratto inviando una disdetta:

- se fatti importanti concernenti il rischio vengono taciuti o comunicati in modo inesatto (violazione dell'obbligo di dichiarazione). Il diritto di disdetta si estingue dopo quattro settimane da quando Visana è venuta a conoscenza della violazione dell'obbligo di dichiarazione.

Visana può recedere dal contratto se:

- la persona assicurata è in ritardo con il pagamento del premio, è stata posta in mora e Visana rinuncia a richiedere il premio dovuto.

L'elenco di cui sopra menziona solo i casi più frequenti di estinzione del contratto. Gli altri casi emergono dalle condizioni contrattuali e dalla LCA.

## 8. Diritto di recesso

Il proponente può revocare la proposta alla stipula del contratto o la dichiarazione della sua accettazione.

Il termine per la revoca è di 14 giorni e decorre dal momento in cui il proponente richiede il contratto o lo ha accettato. Se il proponente comunica la revoca a Visana Assicurazioni SA oppure imposta la dichiarazione di revoca l'ultimo giorno del termine per la revoca, tale termine si considera rispettato.

Con l'invio della dichiarazione di revoca si estinguono con effetto retroattivo tutte le coperture eventualmente concesse.

Se non viene fatto uso del diritto di recesso, il proponente rimane vincolato a Visana per 14 giorni dalla consegna o dall'invio della proposta a quest'ultima. Se l'assicurazione richiede una visita medica, il proponente rimane vincolato per 4 settimane (art. 1 LCA).

## 9. Quali prescrizioni formali è necessario osservare?

Può annullare la Sua assicurazione secondo due modalità:

- forma scritta
- prova per testo (ad es. e-mail)

Soprattutto nei seguenti casi, accettiamo sia la forma scritta, sia la prova per testo:

- revoca della proposta
- disdetta a seguito della violazione dell'obbligo di informare
- disdetta in caso di riduzione del rischio
- disdetta o disdetta parziale della proposta

- disdetta per gravi motivi
- disdetta a seguito di cumulo di assicurazioni
- disdetta in caso di sinistro

### Forma scritta

Se sceglie la forma scritta, la revoca o la disdetta devono essere corredate della firma autografa di ciascuna persona adulta. Se, tra le varie forme scritte, sceglie la lettera, Le consigliamo di inviarla tramite raccomandata. Se sceglie invece il fax, Le consigliamo di conservare la conferma d'invio del fax. Per consentirci di identificare correttamente la Sua revoca o disdetta, nel documento scritto dovrebbero essere riportate le seguenti informazioni:

- tipo di annullamento (revoca o motivo di disdetta)
- il Suo numero d'assicurato / i Suoi numeri d'assicurato
- il Suo indirizzo
- indicazione dei prodotti assicurativi da annullare
- data di risoluzione
- firma di tutte le persone adulte

### Prova per testo

Se desidera revocare o disdire il Suo contratto mediante la «prova per testo», può procedere all'annullamento del Suo contratto tramite e-mail, il portale per i clienti «myVisana» oppure il modulo di contatto Visana. In questo caso non è richiesta la firma autografa dello stipulante. Per consentirci di identificare correttamente la Sua revoca o disdetta, nel documento dovrebbero essere riportate le seguenti informazioni:

- indirizzo e-mail personale (se possibile, registrato nei sistemi di Visana)
- tipo di annullamento (revoca o motivo di disdetta)
- il Suo numero d'assicurato
- il Suo indirizzo
- indicazione dei prodotti assicurativi da annullare
- data di risoluzione

In particolare Le segnaliamo che la revoca o la disdetta dell'assicurazione mediante «prova per testo» deve essere inviata tramite un indirizzo e-mail assegnato a Lei personalmente (la propria e-mail personale registrata presso Visana).

Non si accettano disdette (revoche) per interi nuclei familiari da parte di un solo membro della famiglia. In caso di revoca o disdetta dell'assicurazione di altri membri della famiglia, ogni persona adulta deve disdire (revocare) il contratto con il proprio indirizzo e-mail personale e riconducibile a sé.

Se, nonostante quanto esposto qui sopra, viene comunque inviata una disdetta mediante «prova per testo» per un intero nucleo familiare, concediamo un termine d'invio a posteriori per la persona adulta (tramite indirizzo e-mail personale o lettera a mezzo posta) di 7 giorni al massimo (a decorrere dalla data di ricezione della disdetta per il nucleo familiare originaria presso Visana).

## 10. Come vengono trattati i dati personali?

Visana raccoglie e utilizza dati personali nel rispetto delle disposizioni applicabili sulla protezione dei dati e di altre disposizioni di legge.

I dati personali vengono trattati principalmente per offrire servizi previsti dal contratto e poter assistere e consigliare le persone assicurate riguardo a una copertura assicurativa affidabile e adeguata alle loro esigenze. Inoltre, Visana non può esimersi dal trattare dati personali per acquisire nuovi clienti, adempiere i requisiti normativi e regolamentari, sviluppare (ulteriormente) i propri prodotti e servizi e continuare a svolgere un'attività sicura, efficiente ed economica. Il processo di elaborazione della proposta, il calcolo dei premi, il disbrigo delle prestazioni e le

procedure di incasso comprendono misure di trattamento elettronico dei dati classificabili come singole decisioni individuali automatizzate. Le telefonate con i nostri collaboratori e collaboratrici possono essere registrate al fine di garantire una fornitura ottimale dei servizi, nonché a fini di formazione.

Nella misura in cui ciò sia necessario, Visana può comunicare i dati a terzi coinvolti nel disbrigo delle pratiche contrattuali in Svizzera e all'estero (ad es.: assicuratori coinvolti, medici di fiducia e della compagnia, autorità), in particolare alle società del Gruppo Visana e a coassicuratori, assicuratori precedenti e successivi e riassicuratori, ai fini del trattamento.

In particolare Visana può anche incaricare terzi di erogare servizi a favore della persona assicurata (ad es. fornitori di servizi IT). Visana si impegna a vincolare per contratto tali terzi all'obbligo di riservatezza e a una successiva gestione dei dati personali in conformità con la protezione dei dati. Tale impegno non si riferisce solo a dati personali come ad es. il nome, la data di nascita e il numero d'assicurato, bensì può comprendere anche dati particolarmente sensibili, nello specifico dati individuali sulla salute. A tale riguardo si osservano i più severi requisiti di legge per il trattamento dei dati personali particolarmente sensibili.

Inoltre, Visana può richiedere a uffici della pubblica amministrazione e ad altri terzi informazioni in loro possesso atte a chiarire i fatti, in particolare in merito all'andamento dei sinistri.

I dati personali possono essere conservati sia in forma cartacea che in forma elettronica. Il salvataggio dei dati avviene prevalentemente in Svizzera. Se i dati sono trasmessi in un Paese sprovvisto di una protezione dei dati adeguata, Visana adotta le misure necessarie a offrire comunque una protezione adeguata.

Visana ha cura dell'attualità, affidabilità e completezza dei dati personali comunicati.

Ulteriori informazioni sul trattamento dei dati personali sono contenute nell'informativa sulla protezione dei dati di Visana su Internet: [www.visana.ch/protezione-dei-dati](http://www.visana.ch/protezione-dei-dati).