Edizione Giugno 2026

Condizioni di utilizzo di myHelsana

Sommario

1 Ambito di applicazione

2 Diritto di accesso

3 Accesso tecnico

4 Registrazione e legittimazione

5 Costi

6 Obblighi di diligenza dell'utente

7 Corrispondenza

8 Clienti nel medesimo contratto assicurativo

9 Indicazione sulla sicurezza

10 Responsabilità

11 Marketing e informazioni

12 Blocco dell'accesso

13 Analisi delle abitudini di utilizzo

14 Funzionalità di myHelsana

15 Funzioni

15.1 Tessera d'assicurato digitale

15.2 Sezione dei dati di responsabilità dell'utente/condivisione dei dati

16 Modifiche delle disposizioni di utilizzo e adeguamenti di myHelsana

17 Disdetta del contratto di utenza

18 Diritto applicabile e foro competente

19 Disposizioni complementari

1 Ambito di applicazione

Il gruppo Helsana offre ai suoi assicurati e ai suoi utenti ospiti (di seguito entrambi denominati «utenti») vari servizi sul portale myHelsana (portale per i clienti e app). Le presenti condizioni di utilizzo disciplinano le condizioni contrattuali tra l'utente e Helsana in merito all'utilizzo di myHelsana. Effettuando la registrazione su myHelsana l'utente accetta le presenti condizioni di utilizzo.

2 Diritto di accesso

In linea di principio possono accedere a myHelsana tutti gli assicurati (clienti privati) del gruppo Helsana che hanno compiuto i 18 anni d'età. Inoltre, tutte le persone maggiorenni, a prescindere che siano o meno assicurate presso Helsana, possono utilizzare myHelsana con funzioni limitate. Helsana ha tuttavia facoltà di decidere a propria discrezione se stipulare un contratto di utenza. Non sussiste alcun diritto giuridico ad accedere a myHelsana.

3 Accesso tecnico

L'accesso tecnico avviene tramite Internet attraverso un provider di servizi Internet scelto dall'utente.

Per poter utilizzare il portale per i clienti myHelsana deve essere installato uno dei browser web comunemente disponibili sul mercato ovvero Android/iOS qualora l'accesso avvenga tramite app. In caso contrario, myHelsana potrebbe non funzionare o funzionare solo in parte. Helsana non offre supporto in caso di problemi tecnici di qualsiasi genere, che interessino ad esempio il dispositivo dell'utente o la connessione Internet.

4 Registrazione e legittimazione

a) Registrazione per tutte le funzioni

Una volta eseguita la registrazione il cliente riceve un codice di attivazione per posta, con il quale può effettuare la prima attivazione di myHelsana.

Se ha già ricevuto preventivamente il codice per posta, via e-mail o telefonicamente, il cliente può inserirlo in fase di registrazione come descritto nella guida.

Successivamente, l'utente dovrà inserire la prima volta il nome utente, la password e il codice mTAN (codice di sicurezza via SMS) per poter accedere ai suoi dati. Successivamente può registrare la passkey nell'app mobile e accedervi tramite FaceID o TouchID. Se non effettua la registrazione della passkey, può continuare ad accedere inserendo nome utente, password e codice mTAN. Se l'utente utilizza l'app mobile myHelsana e su Android ha attivato il pulsante «Accedi con impronta digitale» oppure su iOS ha attivato nelle impostazioni dell'app delle password il pulsante «Consenti aggiornamento automatico passkey» o simili (la formulazione esatta può variare a seconda della versione dell'app), il dispositivo utilizzato supporta le passkey e l'utente ha effettuato il login da poco tempo; myHelsana può pertanto generare e memorizzare automaticamente una passkey in background accedendo all'API del gestore di password. Se l'utente non desidera conservare la passkey, può cancellarla.

Chi si identifica nel portale con i propri dati di login secondo la procedura summenzionata è autorizzato da Helsana a utilizzare myHelsana e può usufruire di tutti i servizi ivi offerti. Segnatamente, l'utente è anche autorizzato ad apportare modifiche, inoltrare proposte, consultare i documenti messi a disposizione nel portale nonché registrare fatture e documenti con la funzione di scansione e trasmetterli a Helsana.

In caso di fondati dubbi sull'identità di un utente registrato, Helsana può rifiutare richieste di modifica, consultazione di documenti, richieste di varia natura ecc. che abbiano effetti giuridici sull'utente, oppure verificarne nuovamente l'identità. Se risulta che l'identità della persona che effettua la richiesta non corrisponde a quella dell'utente, Helsana non può elaborare la richiesta senza una corrispondente procura.

b) Registrazione per l'utilizzo limitato

Per registrarsi per l'utilizzo limitato di myHelsana, l'utente necessita unicamente di un indirizzo e-mail e di una password a sua scelta. Le persone assicurate con Helsana hanno la possibilità di passare in qualsiasi momento dall'account con utilizzo limitato alla versione integrale con tutte le funzioni.

5 Costi

L'utilizzo di myHelsana è gratuito.

6 Obblighi di diligenza dell'utente

L'utente è responsabile di tenere segreti i propri dati di login e proteggerli dall'uso illecito da parte di terzi. L'utente si fa carico di tutte le conseguenze derivanti da un uso non autorizzato delle credenziali di legittimazione.

Qualora vi sia il sospetto che terzi non autorizzati siano venuti a conoscenza dei dati di login, occorre cambiare immediatamente la password ed eventualmente richiedere a Helsana il blocco dell'accesso a myHelsana.

L'utente è tenuto a controllare regolarmente la sua casella di posta su myHelsana. È sua responsabilità provvedere al pagamento puntuale delle fatture ricevute attraverso myHelsana mediante un sistema di pagamento elettronico della Posta o della sua banca ovvero addebito di base CH-DD sul conto postale o tramite sistema di addebito diretto LSV+ sul conto bancario.

L'utente è tenuto a registrare senza indugio in myHelsana eventuali modifiche dell'indirizzo di domicilio o e-mail, del conto bancario e di altri dati personali. La corrispondenza di Helsana è trasmessa con validità giuridica all'indirizzo di domicilio ovvero all'indirizzo e-mail registrato nel sistema.

Il cliente che scarica sul proprio dispositivo i documenti da myHelsana è personalmente responsabile della sicurezza dei dati ivi contenuti. Non appena un documento ha lasciato i sistemi di Helsana, quest'ultima non si assume più alcuna responsabilità in proposito.

Con l'utilizzo della funzione di scansione l'utente si impegna a non adottare comportamenti contrari al buon costume (ad es. caricamento di foto), a non violare diritti di protezione commerciali, d'autore o altri diritti di proprietà, a non trasmettere contenuti con virus (cosiddetti trojan o altri programmi che potrebbero danneggiare il software) e a non manipolare alcuna funzione e alcun contenuto né i dati registrati.

Helsana si riserva il diritto di avanzare richieste di risarcimento per tutti i danni da essa subiti e, ove del caso, di adire le vie legali nei confronti dell'assicurato.

In caso di mancata osservanza delle presenti condizioni di utilizzo e in caso di uso illecito, Helsana ha facoltà di bloccare in qualsiasi momento l'account dell'assicurato senza addurre motivazioni. La valutazione circa un eventuale uso illecito è a sola discrezione di Helsana.

Se l'utente concede l'accesso ai suoi dati di login a un agente d'intelligenza artificiale o lo autorizza, consapevolmente o meno, a eseguire a suo nome azioni di qualsiasi tipo all'interno di myHelsana, tutte le azioni così eseguite sono considerate come disposte dall'utente stesso. L'utente è l'unico responsabile della verifica, del monitoraggio e dell'eventuale limitazione dell'entità delle autorizzazioni nonché delle attività di un agente d'intelligenza artificiale da lui impiegato.

7 Corrispondenza

Con la stipula del presente contratto di utenza ovvero con l'attivazione dell'accesso alla versione con tutte le funzioni di myHelsana, il cliente accetta di ricevere in futuro tutta la corrispondenza di Helsana per via elettronica, quindi anche le fatture o la polizza. Fanno eccezione i documenti che devono essere spediti per posta per motivi legali o tecnici. Inoltre, tramite myHelsana il cliente può richiedere a complemento anche l'invio postale di conteggi delle prestazioni, fatture dei premi, polizze e l'estratto per la dichiarazione d'imposta.

8 Clienti nel medesimo contratto assicurativo

In linea di massima, ogni persona maggiorenne può registrarsi a myHelsana.

Se la persona di contatto della famiglia (può essere definita nella proposta d'assicurazione o anche successivamente) si registra per la versione di myHelsana con tutte le funzioni, con la stipula del presente contratto di utenza tale persona accetta di ricevere in futuro l'intera corrispondenza di Helsana per tutte le persone del contratto assicurativo comune per via elettronica, quindi anche le fatture o la polizza. Fanno eccezione i documenti che devono essere spediti per posta per motivi legali o tecnici. La persona di contatto della famiglia ha accesso ai dati delle persone coassicurate nel presente contratto assicurativo, inclusi i dati personali particolarmente sensibili.

Indipendentemente dal fatto che la persona di contatto della famiglia disponga di una registrazione, ogni persona maggiorenne inserita nel contratto assicurativo comune può registrarsi per la versione di myHelsana con tutte le funzioni con un accesso proprio. Il canale di comunicazione convenuto tra Helsana e la persona di contatto della famiglia rimane invariato. Il cliente ha così accesso ai suoi dati e può modificarli. Inoltre, il cliente ha accesso ai dati reciprocamente noti (tra cui nome, indirizzo, numero di telefono, prodotti assicurativi, tessera d'assicurato) di tutte le

persone assicurate incluse nel medesimo contratto assicurativo a prescindere che siano registrate o meno a myHelsana. Questo non riguarda i dati personali particolarmente sensibili.

Una revoca è possibile in qualsiasi momento e può essere comunicata per iscritto al Servizio clienti. La revoca comporta la divisione del contratto e la stipula di un contratto individuale.

9 Indicazione sulla sicurezza

L'accesso a myHelsana avviene tramite Internet.

La sicurezza assoluta non può essere garantita nemmeno se le misure di sicurezza sul dispositivo sono conformi allo stato attuale della scienza e della tecnica. Helsana segnala all'utente, in particolare, i seguenti rischi connessi all'utilizzo di myHelsana:

misure di sicurezza insufficienti sul dispositivo dell'utente possono agevolare l'accesso non autorizzato ai propri dati; non si può escludere che durante l'utilizzo di myHelsana un terzo acceda al dispositivo del cliente a sua insaputa. Il gruppo Helsana raccomanda pertanto vivamente ai suoi utenti di installare sul dispositivo un programma di protezione aggiornato e di proteggere l'eventuale WLAN utilizzata con una password. Si sconsiglia inoltre di accedere a myHelsana da WLAN pubbliche.

Lo scambio di informazioni e dati tra Helsana e l'utente avviene tramite una rete aperta e pubblicamente accessibile. Anche se la trasmissione di dati tra Helsana e l'utente è criptata, determinati dati di trasferimento quali l'indirizzo del mittente e del destinatario non sono trasmessi in maniera codificata. È pertanto possibile risalire a una relazione cliente tra Helsana e l'utente.

Helsana non ha alcuna influenza sull'eventuale analisi del traffico di dati da parte del provider di servizi Internet scelto dall'utente. Non è perciò escluso che si possa determinare con chi l'utente Internet è entrato in contatto e in quale momento.
Se per un certo periodo non si rilevano attività su myHelsana, per motivi di sicurezza la sessione corrente viene chiusa automaticamente e l'utente deve effettuare nuovamente il login.

10 Responsabilità

I contenuti di myHelsana sono redatti con la massima cura. Helsana non può tuttavia garantire l'esattezza e la completezza dei dati messi a disposizione e trasmessi. Helsana non garantisce in alcun modo che l'accesso a myHelsana avvenga senza errori, che i problemi siano risolti e che nell'utilizzo del sito non siano trasmessi virus o altre componenti dannose. Helsana esclude ogni responsabilità nella misura consentita dalla legge. In particolare, Helsana non risponde di danni diretti o immediati né di danni consequenziali, come ad esempio mancato guadagno, danni derivanti da download o danni alla reputazione.

Helsana non si assume alcuna responsabilità per danni, perdite di dati, malfunzionamenti, mutazioni involontarie, incidenti di sicurezza o altre conseguenze negative derivanti dall'inoltro di dati, in particolare dati di login, ad agenti d'intelligenza artificiale o dal loro utilizzo all'interno dell'applicazione.

11 Marketing e informazioni

In generale, Helsana può pubblicizzare su myHelsana prodotti propri o dei suoi partner e inserire link ai loro siti web.

12 Blocco dell'accesso

A fronte di rischi per la sicurezza di qualsiasi genere, Helsana si riserva il diritto di bloccare a titolo temporaneo l'accesso a myHelsana nell'interesse dell'utente e al fine di proteggere i dati dei clienti.

13 Analisi delle abitudini di utilizzo

Helsana rileva, elabora e analizza i dati sul tracciamento a fini statistici e di ottimizzazione dell'utilizzo di myHelsana. I dati sul tracciamento non consentono di risalire a un utente, bensì forniscono esclusivamente informazioni sul suo comportamento generale. Ciò significa che si tratta di valutazioni anonime ai fini del miglioramento di myHelsana, che aiutano Helsana a ottimizzare continuamente il suo sito e a renderlo più funzionale per i clienti. I cookie (piccoli file di testo in cui è integrato un numero di identificazione) permettono a Helsana di migliorare il Servizio clienti e di riconoscere chi ha già visitato il portale.

Se Helsana rientra nell'ambito di applicazione dell'RGPD, la memorizzazione dei cookie è giustificata dal suo interesse legittimo a garantire il corretto funzionamento e il continuo sviluppo di myHelsana.

La maggior parte dei browser web dispone di funzioni mediante le quali è possibile disattivare la registrazione automatica dei cookie e cancellare i cookie già salvati. Se non desidera i cookie, l'utente può impostare il browser in modo che i cookie in entrata siano salvati soltanto mediante conferma oppure vengano rifiutati del tutto. Per una migliore navigazione, Helsana consiglia tuttavia all'utente di accettare i cookie e di non cancellarli. Se i cookie vengono bloccati potrebbe non essere possibile utilizzare appieno le funzioni interattive di questo o di altri siti web.

In merito al tracciamento in myHelsana attraverso l'applicazione web, gli utenti vengono informati tramite un cookie banner durante l'utilizzo di myHelsana. Nelle applicazioni per dispositivi mobili (iOS e Android), il tracciamento avviene sulla base del consenso. Tale consenso viene fornito per ciascun dispositivo e app installata. In myHelsana non vengono effettuate né profilazioni né tracciamenti personalizzati. Dopo il consenso, vengono generati eventi che poi vengono mostrati in Adobe Analytics come flusso utente anonimo. Ciò serve a ricevere informazioni su interruzioni dei processi da parte degli utenti, per capire quali pagine e passaggi occorre ottimizzare. Adobe Analytics è un prodotto dell'azienda Adobe Systems Software Ireland Limited, 6 Riverwalk, Naas Road, Dublin 24, Irlanda, www.adobe.com.

Gli utenti possono opporsi in qualsiasi momento al tracciamento nell'applicazione web myHelsana rifiutando i cookie.

Nelle applicazioni per dispositivi mobili (iOS e Android), gli utenti possono negare il tracciamento in qualsiasi momento nelle impostazioni del sistema operativo (iOS) o nelle impostazioni dell'app (Android).

14 Funzionalità di myHelsana

Le funzioni di myHelsana dipendono dal ruolo dell'utente e dai contratti assicurativi stipulati con Helsana. In determinati casi potrebbero pertanto non essere disponibili tutte le funzioni. Helsana si riserva altresì il diritto di adeguare, ampliare o sospendere in qualsiasi momento le funzioni di myHelsana.

15 Funzioni

15.1 Tessera d'assicurato digitale

Gli utenti myHelsana che hanno effettuato la registrazione per tutte le funzioni possono accedere alla propria tessera d'assicurato digitale mediante l'apposita funzione. Questa funzione è disponibile nell'app con o senza login ed è attivata di default. L'identificazione e quindi la protezione della tessera in modalità offline vengono garantite dal dispositivo e non da Helsana. Nelle impostazioni dell'app, l'utente può disattivare la visualizzazione senza login in qualsiasi momento. La disattivazione comporta l'eliminazione della versione della tessera d'assicurato salvata in locale sul dispositivo. La tessera d'assicurato può anche essere aggiunta a Google Wallet o ad Apple Wallet. Nel Wallet si applicano le disposizioni di utilizzo del fornitore terzo corrispondente.

15.2 Sezione dei dati di responsabilità dell'utente/condivisione dei dati

I clienti myHelsana che hanno effettuato la registrazione per tutte le funzioni possono condividere determinati dati di myHelsana con soggetti terzi per poter usufruire dei relativi servizi.

a) Condivisione una tantum dei dati con altre persone – Tramite SMS, e-mail, social media e altre app

I dati visualizzati in myHelsana possono essere sempre condivisi se myHelsana rende visibile questa funzione. Si tratta di documenti PDF messi a disposizione dell'utente in myHelsana o generati con l'aiuto di elenchi.

Esempio: il cliente accede ai dati sui medicamenti nell'app e li visualizza come elenco. Cliccando sul simbolo di condivisione, viene generato un file PDF dell'elenco visualizzato che il cliente può condividere tramite e-mail, WhatsApp o programmi simili utilizzando gli strumenti integrati di iOS o Android.

b) Configurazione facoltativa di una data room di responsabilità dell'utente ai fini della condivisione di dati con un servizio partner

Alcuni soggetti terzi offrono interessanti servizi digitali la cui integrazione rappresenta un notevole valore aggiunto per i clienti myHelsana. Per poter usufruire dei servizi, è necessario che i clienti forniscano volontariamente parte dei propri dati personali.

Per utilizzare i servizi digitali di soggetti terzi, myHelsana mette a disposizione dei clienti la sezione dei dati di responsabilità dell'utente. I clienti possono richiedere i propri dati a tale data room sotto forma di richiesta di informazioni e decidere autonomamente con quali soggetti terzi condividere tali dati fino a revoca. Helsana non può vedere i dati conservati nella data room di responsabilità dell'utente, ma fornisce esclusivamente l'interfaccia per i servizi di soggetti terzi. Se il cliente desidera usufruire dei servizi in questione deve attivare la trasmissione dei dati al partner di servizio corrispondente. In mancanza di tale attivazione da parte dei nostri contraenti, non vengono trasmessi dati ai servizi partner.

Dopo la configurazione individuale della data room di responsabilità dell'utente da parte del cliente myHelsana, il cliente può mettere termine alla trasmissione di dati in qualunque momento modificando le impostazioni di myHelsana.

Nei casi che necessitano di assistenza, viene richiesta un'autorizzazione esplicita per il personale di Helsana affinché possa accedere ai dati nell'area di responsabilità dell'utente solo per un periodo di tempo limitato e al fine di eliminare un problema tecnico.

16 Modifiche delle disposizioni di utilizzo e adeguamenti di myHelsana

Helsana ha il diritto di modificare le presenti disposizioni di utilizzo in qualsiasi momento. Eventuali modifiche saranno comunicate previamente in modo appropriato. Si applica sempre la versione aggiornata. Per poter continuare a utilizzare myHelsana, questa deve essere accettata dall'utente.

17 Disdetta del contratto di utenza

Entrambe le parti hanno il diritto di terminare il contratto di utenza in qualsiasi momento senza indicazione dei motivi e senza preavviso. Con la disdetta del contratto di utenza viene immediatamente bloccato anche l'accesso a myHelsana.

In ogni caso, il contratto di utenza per la versione di myHelsana con tutte le funzioni viene disdetto automaticamente dodici mesi dopo il termine della relazione assicurativa con Helsana. In questo periodo il cliente riceve tutti i documenti anche per Posta.

18 Diritto applicabile e foro competente

Le presenti disposizioni e il rapporto contrattuale tra Helsana e gli utenti di myHelsana sono soggetti al diritto svizzero. Il foro competente è quello della sede di Helsana Assicurazioni SA.

19 Disposizioni complementari

Per l'utilizzo di myHelsana, a complemento delle presenti disposizioni di utilizzo si applicano la dichiarazione sulla protezione dei dati e le avvertenze legali pubblicate sul sito web di Helsana.

Protezione dei dati myHelsana

Sommario

1 Su cosa verte questa dichiarazione sulla protezione dei dati

2 Responsabilità di myHelsana

3 Da dove prendiamo i vostri dati?

4 Per quale finalità vengono trattati i dati personali?

5 A chi comunichiamo i vostri dati?

6 I vostri dati personali finiscono all'estero?

7 Diritti delle persone interessate

8 Misure tecniche e organizzative a protezione dei dati dell'utente

9 Cancellazione dei dati

10 Modifica della dichiarazione sulla protezione dei dati di myHelsana

1 Su cosa verte questa dichiarazione sulla protezione dei dati

Con la dichiarazione sulla protezione dei dati disponibile su helsana.ch/protezione-dei-dati, Helsana Assicurazioni SA e Helsana Assicurazioni integrative SA (di seguito «Helsana», «noi» o «ci») forniscono informazioni sulle modalità di raccolta e trattamento dei dati personali nell'ambito di myHelsana. La presente dichiarazione sulla protezione dei dati in forma abbreviata deve essere letta a titolo integrativo.

Il termine «dati» viene qui utilizzato come sinonimo di «dati personali». Per «dati personali» si intendono i dati concernenti una persona identificata o identificabile, ossia che consentono di trarre conclusioni sulla sua identità sulla base dei dati stessi o di corrispondenti dati supplementari. I «dati personali degni di particolare protezione» sono una categoria di dati personali particolarmente tutelati dalla legge sulla protezione dei dati applicabile. I dati personali degni di particolare protezione sono, ad esempio, i dati sanitari. Per «trattamento» si intende qualsiasi operazione relativa ai dati personali, ad esempio l'ottenimento, la conservazione, l'utilizzo, l'adattamento, la divulgazione e la cancellazione.

2 Responsabilità di myHelsana

Sia Helsana Assicurazioni SA che Helsana Assicurazioni integrative SA sono responsabili dei trattamenti dei dati nell'ambito dell'utilizzo di myHelsana.

– Helsana Assicurazioni SA, Dübendorf, («HVAG») per tutti i trattamenti dei dati nell'ambito dell'assicurazione malattia sociale ai sensi della legge federale sull'assicurazione malattie («LAMal»);
– Helsana Assicurazioni integrative SA, Dübedorf, («HZAG») per tutti i trattamenti dei dati nell'ambito delle assicurazioni integrative ai sensi della legge federale sul contratto d'assicurazione («LCA»).

Potete rivolgervi al nostro consulente per la protezione dei dati (art. 10 cpv. 1 e cpv. 4 LPD in combinato disposto con l'art. 23 e l'art. 25 OPDa) per le vostre richieste in materia di protezione dei dati e per esercitare i vostri diritti ai sensi del punto 7 della presente dichiarazione sulla protezione dei dati:

Gruppo Helsana
Consulente per la protezione dei dati
Casella postale 8081 Zurigo
privacy@helsana.ch

Laddove Helsana rientri nell'ambito di applicazione del RGPD, Active Assets A2 GmbH è sia il suo responsabile per la protezione dei dati ai sensi dell'art. 37 del RGPD, sia il suo rappresentante secondo l'art. 27 del RGPD. I suoi dati di contatto sono:

Active Assets A2 GmbH
Gottlieb-Daimler-Str. 5
DE-78467 Costanza
privacy@helsana.ch

3 Da dove prendiamo i vostri dati?

Di norma ci comunicate voi stessi i dati trattati in myHelsana (ad es. tramite formulari, nell'ambito della comunicazione con noi, in relazione a contratti ecc.). Se volete stipulare contratti con noi o richiedere delle prestazioni, dovete anche fornirci i vostri dati come parte del vostro obbligo contrattuale in base al contratto in questione, in particolare i dati anagrafici, i dati per la proposta e i dati del contratto.

I dati e i documenti visualizzati dall'utente tramite myHelsana provengono dai relativi settori e sistemi di Helsana e rimangono visibili fintanto che l'utente è online. Quando ci trasmettete o divulgate dati relativi ad altre persone, come familiari, colleghi di lavoro ecc., ci basiamo sul presupposto che siate autorizzati a farlo e che tali dati siano corretti. Con la trasmissione dei dati relativi a terzi, confermate quanto sopra. Vi preghiamo inoltre di assicurarvi che tali terzi siano stati informati della presente dichiarazione sulla protezione dei dati.

4 Per quale finalità vengono trattati i dati personali?

I dati summenzionati vengono utilizzati da Helsana principalmente allo scopo di eseguire servizi assicurativi (elaborazione dei conteggi delle prestazioni, comunicazione e fatturazione di premi assicurativi, cura dei dati di base ecc.), mutazioni contrattuali (adeguamento della franchigia, cambiamento d'indirizzo ecc.) e per la comunicazione coi nostri contraenti (risposta a

domande e richieste nei contatti generati dai contraenti così come da Helsana, cura del rapporto cliente o contrattuale).

Inoltre, i dati raccolti e trattati vengono utilizzati in forma anonima per migliorare myHelsana, per la sicurezza e il controllo degli accessi. Questo avviene, ad esempio, quando analizziamo quale funzionalità viene utilizzata e con quale frequenza, in che modo gli utenti navigano in myHelsana, con verifiche di sistema e degli errori, nell'ambito di copie di sicurezza (backup).

Se utilizzate il portale per i clienti «myHelsana», il sito web può salvare temporaneamente i vostri dati per non perderli durante la sessione, ad es. quando ricaricate il sito. Per questo processo non vengono utilizzati cookie. Alla chiusura del browser, i contenuti salvati temporaneamente vengono cancellati.

5 A chi comunichiamo i vostri dati?

In linea di principio, tutti i nostri collaboratori sono soggetti all'obbligo del segreto professionale ai sensi dell'art. 62 LPD. Se i collaboratori lavorano per HVAG nell'ambito dell'esecuzione dell'assicurazione malattia sociale sono inoltre soggetti all'obbligo del segreto ai sensi dell'art. 33 della Legge federale sulla parte generale del diritto delle assicurazioni sociali («LPGA»).

Tuttavia, esistono eccezioni disciplinate dalla legge all'obbligo legale del segreto: HVAG può ad esempio trasmettere dati a terzi nell'ambito dell'esecuzione dell'assicurazione malattia sociale (art. 32 LPGA in combinato disposto con l'art. 84a LAMal). Inoltre, le eccezioni all'obbligo del segreto professionale si applicano anche alla nostra attività come persona privata, in conformità al contratto assicurativo, alla procura o in caso di interesse privato preponderante.

In relazione ai nostri contratti, ai nostri servizi e prodotti, ai nostri obblighi legali o altrimenti per proteggere i nostri interessi preponderanti e le finalità elencate al punto 4, possiamo anche trasferire i vostri dati personali a terzi, in particolare alle seguenti categorie di destinatari:

- Società del gruppo: ad esempio, HZAG può richiedere i vostri dati a HVAG nell'ambito dell'esame del rischio di una proposta d'assicurazione, sulla base del vostro consenso nella proposta d'assicurazione.
- Fornitori di prestazioni e altri assicuratori: trasmettiamo i dati (compresi i dati sullo stato di salute) ai fornitori di prestazioni (compresi i medici di fiducia nell'ambito dell'esecuzione dell'assicurazione malattia sociale e i medici consulenti nell'ambito dell'esecuzione dell'assicurazione integrativa facoltativa e dell'assicurazione contro gli infortuni) e all'ufficio dell'ombudsman. I dati vengono comunicati anche a Medi24 SA (ad es. per la consulenza medica personale). Inoltre, possiamo comunicare i dati anche ad altri assicuratori (assicuratori malattia e contro gli infortuni).
- Fornitori di servizi: collaboriamo con fornitori di servizi in Svizzera e all'estero per poter fornire i nostri prodotti e servizi in modo efficiente e concentrarci sulle nostre competenze di base. Questi servizi riguardano, ad esempio, i servizi IT, l'invio di informazioni, i servizi di marketing, vendita, comunicazione o di stampa, la gestione e la pulizia degli edifici, l'organizzazione e lo svolgimento di eventi e ricevimenti, in alcuni casi l'incasso, le società di servizi creditizi, i verificatori di indirizzi (ad es. per aggiornare gli elenchi degli indirizzi in caso di trasloco), i servizi forniti da agenzie di collocamento, aziende di consulenza, avvocati, banche, assicurazioni e società di telecomunicazioni. A questi fornitori di servizi comunichiamo i dati necessari per le loro prestazioni, dati che possono riguardare anche voi. Con questi fornitori di servizi stipuliamo contratti che contengono disposizioni per la protezione dei dati, nella misura in cui tale protezione non risulti dalla legge. I nostri fornitori di servizi possono anche trattare i dati relativi all'utilizzo dei loro servizi e altri dati che emergono nel corso dello stesso in qualità di responsabili indipendenti dei dati per i loro interessi preponderanti (ad es. per valutazioni statistiche o per il conteggio). I fornitori di servizi forniscono informazioni sul loro trattamento indipendente dei dati nelle loro dichiarazioni sulla protezione dei dati.
- Partner contrattuali (clienti inclusi): si intendono i clienti aziendali e altri nostri partner contrattuali e di vendita, in quanto il trasferimento dei dati deriva da questi contratti. Ad esempio, ricevono dati sull'effettivo, dati di registrazione sui buoni emessi e riscossi, inviti ecc.
  Se lavorate per un partner contrattuale di questo tipo, possiamo anche trasmettergli in questo contesto dati che vi riguardano. Vi possono rientrare anche dati sullo stato di salute. Tra i destinatari rientrano anche i partner contrattuali con i quali collaboriamo o che fanno pubblicità per noi e ai quali trasferiamo quindi i dati che vi riguardano a fini di analisi e marketing (si tratta anche in questo caso di fruitori di prestazioni, ma anche, ad esempio, di sponsor e fornitori di pubblicità online). Chiediamo a questi partner di inviarvi pubblicità o di riprodurla sulla base dei vostri dati solo se avete dato il vostro consenso.
- Autorità: possiamo divulgare i dati personali a uffici, tribunali e altre autorità in Svizzera e all'estero se siamo legalmente obbligati o autorizzati a farlo o se ciò appare necessario per proteggere i nostri interessi. Vi possono rientrare anche dati sullo stato di salute. Le autorità trattano sotto la loro responsabilità i dati che vi riguardano e che ricevono da noi. I casi di applicazione sono, ad esempio, indagini penali, normative di vigilanza e indagini, procedimenti giudiziari, obblighi di notifica e obblighi legali di fornire informazioni e di collaborare.
- La comunicazione dei dati può avvenire anche se vogliamo ottenere informazioni da enti pubblici, ad es. per giustificare un interesse all'informazione o perché dobbiamo dire su chi ci serve un'informazione (ad es. da un registro).

– Altre persone: si intendono altri casi in cui il coinvolgimento di terzi deriva dagli scopi indicati al punto 4. Altri destinatari sono, ad esempio, i destinatari da voi indicati in deroga o i beneficiari del pagamento terzi, il capofamiglia del contratto, altri terzi anche nell'ambito di rapporti di rappresentanza (ad es. quando inviamo i vostri dati al vostro avvocato o alla vostra banca) o persone coinvolte in procedimenti giudiziari o stabiliti dalle autorità. Nell'ambito dello sviluppo aziendale, possiamo vendere o acquisire attività, parti di aziende, valori patrimoniali o società o stipulare partnership, il che può comportare la divulgazione di dati (anche su di voi, ad es. come clienti o fornitori) alle persone coinvolte in queste transazioni. Anche nel corso di comunicazioni con i nostri concorrenti, organizzazioni di settore, associazioni e altri organismi può avvenire uno scambio di dati che riguardano anche voi.

Tutte queste categorie di destinatari possono a loro volta coinvolgere terzi, per cui i vostri dati possono diventare accessibili anche a loro. Possiamo limitare il trattamento da parte di determinati terzi (ad es. provider informatici), ma non quello di altri terzi (ad es. autorità, banche ecc.). I vostri dati continueranno a essere soggetti a un'adeguata protezione dei dati anche dopo la divulgazione in Svizzera e nel resto d'Europa. Per la divulgazione in altri Paesi, si applicano le disposizioni del punto 6. Se non desiderate che determinati dati vengano trasmessi, vi preghiamo di comunicarcelo in modo che possiamo verificare se e in che misura possiamo accontentarvi.

I dati sul comportamento vengono inoltrati in forma pseudonimizzata ad Adobe Analytics al fine di analizzare e migliorare la navigazione degli utenti in myHelsana.

Per la comunicazione dei dati sotto la propria responsabilità attraverso la data room gestita autonomamente rimandiamo alle condizioni di utilizzo (Parte A), punto 15.2.

6 I vostri dati personali finiscono all'estero?

Come spiegato al punto 5, comunichiamo i dati anche ad altri enti che non si trovano solo in Svizzera. I vostri dati possono quindi essere trattati in Europa (soprattutto nei Paesi Bassi, in Irlanda o in Germania, ma anche in altri Paesi europei) e, in casi eccezionali, in qualsiasi Paese del mondo. Se un destinatario si trova in un Paese che non dispone di un'adeguata protezione legale dei dati, lo vincoliamo contrattualmente al rispetto della protezione dei dati (a tal fine utilizziamo le nuove clausole contrattuali standard della Commissione europea incl. gli adeguamenti per la Svizzera richiesti dall'Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza [IFPDT]), laddove non sia già soggetto a un regolamento legalmente riconosciuto per garantire la protezione dei dati e non possiamo fare affidamento a una disposizione derogatoria.

Una deroga può essere applicata, ad esempio, in caso di procedimenti legali all'estero, ma anche in caso di interessi pubblici preponderanti o qualora l'esecuzione di un contratto richieda tale divulgazione, se avete fornito il consenso a riguardo o se si tratta di dati che avete reso generalmente accessibili e non vi siete opposti al loro trattamento. Vi preghiamo inoltre di tener presente che i dati scambiati via Internet sono spesso instradati attraverso Paesi terzi. I vostri dati possono quindi giungere all'estero anche se il mittente e il destinatario si trovano nello stesso Paese.

7 Diritti delle persone interessate

Per aiutarvi a controllare il trattamento dei vostri dati, avete anche i seguenti diritti in relazione al nostro trattamento dei dati, a seconda della legge applicabile sulla protezione dei dati:
– il diritto di chiederci informazioni se stiamo elaborando dati che vi riguardano e, in caso affermativo, quali dati stiamo elaborando;
– il diritto di chiederci di correggere i dati se sono inesatti;
– il diritto di richiedere la cancellazione dei dati;
– il diritto di richiedere la fornitura di determinati dati personali in un formato elettronico di uso comune o il loro trasferimento a un altro responsabile del trattamento;
– il diritto di revocare il consenso qualora il nostro trattamento sia basato sul vostro consenso;
– il diritto di ottenere, su richiesta, ulteriori informazioni utili all'esercizio di tali diritti;

Se desiderate esercitare i suddetti diritti nei nostri confronti, siete pregati di contattarci per iscritto, rivolgervi a noi presso la nostra sede o, salvo diversa indicazione o accordo, via e-mail; trovate i nostri dati di contatto al punto 2. Per poter escludere abusi, dobbiamo identificarvi o verificarvi (ad es. con una copia di un documento d'identità).

8 Misure tecniche e organizzative a protezione dei dati dell'utente

Adottiamo misure di sicurezza adeguate per mantenere la confidenzialità, l'integrità e la disponibilità dei vostri dati, per proteggerli da trattamenti non autorizzati o illegali e per tutelarli dai rischi di perdita, modifica accidentale, divulgazione o accesso non autorizzato.

Le misure di sicurezza di natura tecnica e organizzativa possono includere, ad esempio, misure quali la crittografia e la pseudonimizzazione dei dati, la verbalizzazione, le restrizioni di accesso, la conservazione di copie di sicurezza, le direttive per il nostro personale, gli accordi di riservatezza, i controlli degli accessi, i controlli sul supporto dei dati personali, l'autenticazione delle persone autorizzate all'accesso, i controlli di divulgazione e archiviazione.

Chiediamo inoltre ai nostri responsabili del trattamento di adottare misure di sicurezza adeguate. Tuttavia, non è possibile escludere completamente rischi per la sicurezza; rischi residui sono inevitabili.

9 Cancellazione dei dati

Trattiamo i vostri dati per tutto il tempo necessario per le nostre finalità di trattamento, dai termini di conservazione previsti dalla legge e dai nostri interessi preponderanti di trattamento a fini documentali e probatori, oppure per la conservazione tecnicamente necessaria. In assenza di obblighi legali o contrattuali contrari, cancelliamo o rendiamo anonimi i vostri dati dopo la scadenza del periodo di conservazione o di trattamento nell'ambito dei nostri normali processi.

I documenti aziendali, comunicazioni comprese, vengono conservati per tutto il tempo in cui Helsana è interessata agli stessi (in particolar modo come prova in caso di rivendicazioni, documentazione del rispetto di determinate prescrizioni legali e altre prescrizioni o analisi impersonali) o è obbligata a farlo (per contratto, per legge o in virtù di altre prescrizioni).

10 Modifica della dichiarazione sulla protezione dei dati di myHelsana

In linea di massima, l'utilizzo di myHelsana è soggetto alla dichiarazione dettagliata sulla protezione dei dati di Helsana, consultabile all'indirizzo helsana.ch/protezione-dei-dati. La dichiarazione dettagliata sulla protezione dei dati e la presente versione abbreviata possono essere modificate in qualsiasi momento. Si applica sempre la versione pubblicata.

Ultimo aggiornamento: giugno 2026