

Privacy policy per i siti Internet di Helsana

Versione 1.1 del 18 ottobre 2018

Nella presente Privacy policy esponiamo i principi, in base ai quali il gruppo Helsana (fra cui Helsana Assicurazioni integrative SA, Helsana Assicurazioni SA, Progrès Assicurazioni SA, Helsana Infortuni SA; di seguito dette collettivamente **Helsana, noi** oppure **ci**), raccoglie o tratta dati personali tramite il presente sito Internet e altri siti Internet gestiti da Helsana (di seguito **sito Internet**). «Dati personali» sono tutte le informazioni che determinano o permettono di determinare la vostra identità.

Se desiderate sapere di più sul trattamento dei dati nel quadro dell'utilizzo del nostro sito Internet, vi preghiamo di leggere la nostra [Privacy policy dettagliata](#).

1. Titolare del trattamento

Dei trattamenti dei dati eseguiti nel quadro della presente Privacy policy risponde Helsana SA. L'indirizzo per contattare il responsabile della protezione dei dati di Helsana è:

Helsana SA
Responsabile della protezione dei dati
Zürichstrasse 130
8600 Dübendorf

Nella misura in cui Helsana ricade nel campo di applicazione dell'RGPD, Active-Assets A² GmbH è il suo responsabile della protezione dei dati ai sensi dell'art. 37 RGPD come pure il suo rappresentante secondo l'art. 27 RGPD. I suoi dati di contatto sono:

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

2. Tipo di dati raccolti

Quando visitate il nostro sito Internet, per ragioni tecniche il vostro browser Internet ci trasmette automaticamente alcuni dati concernenti l'utilizzo (in particolare data e ora in cui è stato richiamato il sito Internet, indirizzo IP del vostro computer o dispositivo mobile, ecc.) che vengono archiviati in file protocollo. Potete utilizzare il nostro sito Internet soltanto se ci mettete a disposizione tali dati.

Inoltre determinati tipi di utilizzo del sito Internet presuppongono che ci mettiate volontariamente a disposizione ulteriori dati personali, come per esempio nome, data di nascita, luogo di domici-

lio e indirizzo (e-mail). Se non volete metterci a disposizione tali dati personali, non potete utilizzare determinate offerte del sito Internet oppure potete farlo soltanto in misura limitata.

Quando visitate i nostri siti Internet o interagite con determinati servizi, noi o i nostri fornitori di servizi autorizzati possiamo utilizzare cookie e altre tecnologie simili.

Leggete la nostra [Privacy policy dettagliata](#) e la nostra [Cookie policy](#) per ottenere informazioni più dettagliate sui dati personali raccolti tramite il sito Internet e sul nostro impiego di cookie e altre tecnologie.

3. Scopo del trattamento dei dati e basi legali

Noi utilizziamo i dati personali raccolti tramite il sito Internet in particolar modo per mettere a disposizione il sito e i servizi che offre, come pure per svilupparli ulteriormente. Inoltre questo ci consente di offrirvi un'esperienza personalizzata con i nostri siti Internet, di contattarvi in relazione ai nostri servizi, di mettervi a disposizione le prestazioni del nostro servizio clienti nonché di soddisfare i nostri requisiti legali e amministrativi.

Se siete già clienti di Helsana o desiderate diventarlo, possiamo collegare i dati personali che ci mettete a disposizione tramite il sito Internet con i dati personali già in nostro possesso. In questo caso la base legale per il trattamento dei dati personali è l'adempimento degli impegni contrattuali. Altre basi legali per il trattamento dei vostri dati personali sono il vostro consenso, che potete revocare in qualsiasi momento, come pure i legittimi interessi di Helsana.

Se desiderate sapere di più sullo scopo del trattamento dei dati e le basi legali, vi preghiamo di leggere la nostra [Privacy policy dettagliata](#).

4. Trasmissione dei dati e comunicazione dei dati all'estero.

Indipendentemente dal modo in cui raccogliamo i vostri dati personali in relazione al sito Internet, tutte le società del gruppo Helsana possono accedere ai dati personali. Di conseguenza i vostri dati personali possono essere anche trattati e collegati per gli scopi previsti con dati personali provenienti da un'altra società del gruppo Helsana.

Inoltre, nella misura in cui le norme legali applicabili (alla protezione dei dati) lo consentono, Helsana può trasmettere i dati personali anche a prestatori di servizi nostri incaricati o, se del caso, ad altri terzi, come autorità o tribunali (sempre all'interno o all'esterno della Svizzera). Nel caso dei prestatori di servizi coinvolti in relazione ai dati raccolti sul sito Internet, si tratta specialmente di fornitori di servizi IT nell'ambito dell'archiviazione e dell'analisi dei dati (per i dettagli concernenti questi fornitori terzi vi preghiamo di consultare la nostra [Privacy policy dettagliata](#) e la nostra [Cookie policy](#)).

5. Sicurezza dei dati e durata di archiviazione

Proteggiamo mediante appropriate misure tecniche e organizzative i vostri dati personali raccolti attraverso i siti Internet per evitare il trattamento non autorizzato, la perdita, la distruzione e la cancellazione. Inoltre provvediamo alla riservatezza, disponibilità e integrità dei vostri dati personali.

Archiviamo i vostri dati personali per tutto il tempo necessario per la messa a disposizione dei servizi disponibili sul sito Internet o per altri scopi del trattamento. Se in base a norme legali siamo tenuti ad archiviare i vostri dati personali, provvediamo a cancellarli una volta spirato il termine previsto.

6. Diritti degli utenti

Se un trattamento dei dati si basa sul vostro consenso, avete il diritto di revocare tale consenso in qualsiasi momento. La revoca ha effetto soltanto per i trattamenti futuri e non tocca la legittimità dei trattamenti di dati avvenuti prima di tale revoca.

Avete il diritto di ottenere informazioni sui vostri dati personali. Inoltre avete il diritto di esigere da noi la rettifica, la cancellazione e la limitazione del trattamento dei vostri dati personali, come pure di opporvi a un tale trattamento. Nella misura in cui è applicabile, avete anche un diritto alla trasmissibilità dei dati.

Inoltre potete far valere i vostri diritti anche in via giudiziale e avete diritto di interporre ricorso presso l'autorità competente per la protezione dei dati. Se il titolare del trattamento è in Svizzera, tale autorità è l'Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza (<http://www.edoeb.admin.ch/edoeb/it/home.html>).

La nostra [Privacy policy dettagliata](#) vi informa più dettagliatamente sui diritti che vi spettano, mentre nella nostra Cookie policy trovate tutti i ragguagli sulla raccolta di dati tramite cookie di servizi di terzi e sulla sua limitazione.

7. Modifica della Privacy policy

Helsana può modificare la presente Privacy policy in qualsiasi momento senza preavviso né comunicazione. Si applica sempre la versione attuale pubblicata nel sito Internet.

Privacy policy dettagliata per i siti Internet di Helsana

1. Campo di applicazione

La presente Privacy policy spiega la raccolta e l'ulteriore trattamento di dati personali che vengono raccolti tramite il sito Internet di Helsana. Questa Privacy policy non regola in modo esaustivo i trattamenti di dati eseguiti da Helsana. Un trattamento di dati può eventualmente essere contemplato da altre Privacy policy o Dichiarazioni sulla protezione dei dati e regolamenti per il trattamento dei dati oppure risultare dalle circostanze o essere regolamentato per legge.

2. Titolare del trattamento | Responsabile della protezione dei dati

Dei trattamenti dei dati eseguiti nel quadro della presente Privacy policy risponde Helsana SA. L'indirizzo per contattare il responsabile della protezione dei dati di Helsana è:

Helsana SA
Responsabile della protezione dei dati
Zürichstrasse 130
8600 Dübendorf

Nella misura in cui Helsana ricade nel campo di applicazione dell'RGPD, Active-Assets A² GmbH è il suo responsabile della protezione dei dati ai sensi dell'art. 37 RGPD come pure il suo rappresentante secondo l'art. 27 RGPD. I suoi dati di contatto sono:

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

3. Raccolta e trattamento di dati personali con l'utilizzo del sito Internet

3.1 Tipo di raccolta di dati

Quando visitate il nostro sito Internet, il vostro browser Internet ci trasmette automaticamente alcuni dati concernenti l'utilizzo, che sono archiviati in file protocollo, i cosiddetti log. Si tratta in particolare dei dati seguenti: data e ora in cui è stato richiamato il sito Internet, nome del sito Internet richiamato, indirizzo IP del vostro computer o dispositivo mobile, indirizzo del sito Internet di provenienza, volume di dati trasmessi, come pure nome e versione del browser impiegato.

Questi dati costituiscono la base per analisi statistiche anonime, servono all'ottimizzazione e al continuo ulteriore sviluppo dei siti Internet e possono essere analizzati anche per scopi di marketing. Se desiderate impedire che ciò avvenga, potete adeguare di conseguenza le impostazioni nel Centro preferenze cookies ([Cookie policy](#)).

Come spiegato più avanti, determinati tipi di utilizzo del sito presuppongono inoltre che Helsana raccolga dati personali. Tali dati vengono messi a disposizione da voi quando utilizzate il sito Internet manualmente (cfr. punto 4 più avanti) oppure dipendono dalle impostazioni tecniche del vostro browser Internet e vengono raccolti automaticamente oppure messi a disposizione da terzi (punto 5), secondo l'impostazione. Se non desiderate metterci a disposizione tali dati, eventualmente non potete poi utilizzare determinate funzionalità del sito Internet (ad es. il calcolatore dei premi) oppure il loro funzionamento è compromesso.

3.2 Dati personali raccolti attraverso l'utilizzo del sito Internet

Nell'utilizzo del sito Internet, Helsana raccoglie in particolare le categorie di dati personali riportate di seguito.

- [Dati messi a disposizione manualmente](#): rientrano in questa categoria in particolare, ma non soltanto, nome e cognome, sesso, data di nascita, età, stato civile, indirizzo (e-mail), numero di assicurato, numero di telefono, familiari, canale di comunicazione preferito, dati personali contenuti nei file caricati, ecc.
- [Dati personali raccolti automaticamente](#): rientrano in questa categoria cookie, data, ora e numero di visite del sito Internet, pagine e contenuti richiamati, siti Internet di provenienza, file scaricati, ecc.

3.3 Impiego dei dati personali raccolti sul sito Internet e basi legali

Se siete già clienti di Helsana o desiderate diventarlo, raccogliamo e trattiamo dati personali nel quadro della stipulazione e dell'esecuzione dei contratti con i nostri clienti. Possiamo collegare i dati personali messi a disposizione tramite il sito Internet con altri dati personali disponibili. Gli scopi del trattamento dei dati dipendono innanzitutto dal prodotto concreto (ad es. assicurazione di base, BeneFit PLUS, SANA, COMPLETA, PRIMEO) e possono comprendere anche analisi dei bisogni e consulenze assicurative. Per gli altri scopi del trattamento dei dati nel quadro del rapporto contrattuale vi preghiamo di consultare le corrispondenti [dichiarazioni sulla protezione dei dati](#).

Oltre che per l'adempimento del contratto o al di fuori di un rapporto contrattuale in essere, utilizziamo i dati raccolti tramite il sito Internet per tutelare i legittimi interessi nostri o di terzi. Esempi:

- messa a disposizione e sviluppo del sito Internet, come pure miglioramento e garanzia della praticità del sito per i clienti;
- analisi statistica dell'utilizzo del sito Internet;
- verifica e ottimizzazione delle procedure per l'analisi dei bisogni, al fine di interpellare direttamente il cliente;
- pubblicizzazione e commercializzazione dei nostri prodotti e servizi;

- ricerche di mercato, sondaggi di opinione e sul grado di soddisfazione, se non vi siete opposti all'utilizzo dei vostri dati;
- rivendicazione di pretese legali e difesa nelle controversie legali;
- garanzia della sicurezza IT e del funzionamento informatico dell'assicurazione;
- prevenzione e risoluzione di reati;
- misure per sviluppare ulteriormente servizi e prodotti e, se del caso, in relazione a operazioni di diritto societario.

Inoltre possiamo impiegare i dati per adempiere i nostri obblighi legali e normativi.

Se nel singolo caso avete acconsentito a un trattamento dei vostri dati personali, tratteremo i dati in virtù di tale consenso. Potete revocare il consenso in qualsiasi momento, tenendo peraltro conto che tale revoca varrà soltanto per il futuro e non comprometterà la legittimità dei trattamenti già avvenuti. Fra i trattamenti dei dati effettuati sulla base di un consenso vi sono in particolare l'invio di newsletter o la presentazione di una proposta di contratto basata sulle informazioni messe da voi a disposizione nel calcolatore dei premi.

4. Dati personali messi a disposizione manualmente dall'utente

4.1 Newsletter

Su questo sito Internet potete abbonarvi alla nostra newsletter, mettendoci a disposizione i vostri dati personali (nome, cognome e indirizzo e-mail). A scopo di verifica, non appena concluso il processo di registrazione, vi inviamo una e-mail di conferma. I dati personali raccolti durante la vostra registrazione vengono utilizzati per inviare la nostra newsletter. Tali dati personali possono essere trasmessi al reparto di marketing, che tratta i dati esclusivamente su nostro mandato. Se consentito dalle disposizioni legali applicabili alla protezione dei dati, nella nostra newsletter possiamo inserire codici che ci consentono di vedere se il destinatario ha aperto l'e-mail e scaricato le immagini contenute. Il destinatario può bloccare questa funzionalità nel suo programma e-mail.

Potete disdire la nostra newsletter in qualsiasi momento [QUI](#) oppure cliccando sul link in fondo a ogni newsletter.

4.2 E-mail

Le e-mail normali che inviate a Helsana non sono cifrate e possono essere lette eventualmente anche da terzi. La corrispondenza elettronica inviata a Helsana senza cifratura esula dalle nostre possibilità di garantire la sicurezza dei dati e pertanto esclude qualsiasi nostra garanzia e responsabilità. Vi consigliamo pertanto di contattarci direttamente servendovi dei formulari di contatto disponibili ([formulari di contatto](#)).

4.3 Formulari di contatto

I dati personali confidenziali che inviate a Helsana tramite i formulari dei siti Internet vengono cifrati secondo lo stato attuale della tecnica e non possono essere letti da terzi. Questi dati da voi immessi tramite il sito Internet vengono impiegati in particolare per la gestione del contratto e per evadere le vostre richieste, come pure, se del caso, per fini di marketing all'interno del gruppo Helsana.

Immettendo i vostri dati nel calcolatore dei premi dichiarate in particolare di acconsentire a che le società del gruppo Helsana vi contattino telefonicamente o in altro modo nel quadro della presentazione di un'offerta.

5. Dati personali dell'utente raccolti automaticamente

Leggete la nostra [Cookie policy](#) per ottenere informazioni più dettagliate sul nostro impiego di cookie e altre tecnologie.

6. Sicurezza dei dati

Proteggiamo mediante appropriate misure tecniche e organizzative i vostri dati personali raccolti attraverso i siti Internet per evitare il trattamento non autorizzato, la perdita, la distruzione e la cancellazione. Inoltre provvediamo alla riservatezza, disponibilità e integrità dei vostri dati personali.

7. Conservazione dei dati

Conserviamo i vostri dati personali per tutto il tempo necessario ai fini della messa a disposizione dei servizi disponibili sul sito Internet o per altri scopi del trattamento, come l'adempimento di obblighi legali, la composizione di controversie e l'applicazione dei nostri principi. Se in base a norme legali siamo tenuti a conservare i vostri dati personali, provvediamo a cancellarli una volta spirato il termine previsto.

8. Trasmissione di dati e comunicazione di dati personali all'estero.

Indipendentemente dal modo in cui raccogliamo i vostri dati personali in relazione al sito Internet, tutte le società del gruppo Helsana possono accedere ai dati personali. Di conseguenza i vostri dati personali possono essere anche trattati e collegati per gli scopi previsti con dati personali provenienti da un'altra società del gruppo Helsana.

Inoltre, nella misura in cui le norme legali applicabili (alla protezione dei dati) lo consentano, Helsana può trasmettere i dati personali anche a prestatori di servizi nostri incaricati (all'interno e all'esterno della Svizzera). Per quel che concerne i dati raccolti sul sito Internet, si tratta in particolar modo di fornitori di servizi IT nell'ambito dell'archiviazione e dell'analisi dei dati.

I dati personali ottenuti durante l'uso del sito Internet possono essere comunicati anche a terzi (all'interno o all'esterno della Svizzera) se vi siamo obbligati per legge, in virtù di una decisione giudiziaria o di una disposizione delle autorità o se ciò è necessario per facilitare inchieste interne o esterne, altre indagini o procedimenti legali in Svizzera o all'estero o eventuali operazioni di diritto societario.

I prestatori di servizi o i terzi cui Helsana trasmette i dati possono risiedere in qualsiasi Paese del mondo (segnatamente USA, Irlanda). Se i dati sono trasmessi in un Paese senza un'adeguata protezione dei dati, Helsana garantisce una protezione adeguata ricorrendo a sufficienti garanzie contrattuali, segnatamente sulla base di clausole contrattuali standard dell'UE, Binding Corporate Rule o basandosi sulle eccezioni del consenso, dell'esecuzione del contratto, dell'accertamento, dell'esercizio o della rivendicazione di pretese legali, dell'interesse pubblico preponderante, dei dati da voi pubblicati o perché necessario per tutelare l'incolumità della vostra persona. Inviando la copia di un documento ufficiale di identità all'indirizzo di contatto sopra indicato (cfr. punto 2), potete chiedere per iscritto una copia delle garanzie contrattuali o sapere dove potete ottenere una tale copia. Helsana si riserva di annerire alcune parti di tali copie per motivi di protezione dei dati o di segretezza oppure di fornire soltanto estratti.

9. Profilazione e decisioni singole automatiche

Né Helsana né i prestatori di servizi che agiscono su nostro incarico trattano i dati allo scopo di valutare determinati aspetti personali (profilazione).

Per allacciare e gestire la relazione di affari, non ci serviamo, in linea di massima, di alcun processo decisionale automatizzato ai sensi dell'art. 22 RGPD. Se dovessimo utilizzare tali procedimenti in casi concreti, la informeremo separatamente, qualora ciò fosse necessario per motivi legali.

10. Obbligo di mettere a disposizione i dati

Obbligatoria è la registrazione degli accessi al sito Internet e la relativa raccolta dei dati del collegamento (come l'indirizzo IP); tale raccolta avviene automaticamente durante l'utilizzo e non è possibile disattivarla per singoli utenti. Fatta eccezione per questi dati necessari per ragioni tecniche (v. più sopra punto 3.1), non siete tenuti a metterci a disposizione dati personali in relazione all'uso del sito Internet. Tuttavia, determinati servizi non sono utilizzabili senza la messa a disposizione di dati personali oppure la loro funzionalità è compromessa.

11. Diritti degli utenti

Nel quadro delle norme legali a voi applicabili avete il diritto di ottenere informazioni e chiedere la rettifica e la cancellazione, il diritto di limitare il trattamento dei dati e comunque di opporvi ai nostri trattamenti dei dati nonché il diritto di ottenere determinati dati personali per trasmetterli altrove (cosiddetta portabilità dei dati). Se il trattamento dei dati personali si fonda su un vostro consenso, potete revocarlo in qualsiasi momento. Di regola l'esercizio di questi diritti presuppone che possiate dimostrare inequivocabilmente la vostra identità. Vogliate tuttavia notare che ci

riserviamo il diritto di far valere le limitazioni previste dalla legge, per esempio se abbiamo l'obbligo di conservare o trattare determinati dati o abbiamo un interesse preponderante agli stessi (nella misura in cui possiamo appellarci a tale diritto) oppure ne abbiamo bisogno per rivendicare qualche diritto.

Se Helsana prende automaticamente nei confronti di una singola persona una decisione che produce effetti giuridici che la riguardano o la danneggia notevolmente in modo analogo, la persona in questione può parlare con un collaboratore competente di Helsana e chiedergli un riesame della decisione o esigere fin dal principio la valutazione da parte di una persona, se il diritto applicabile lo prevede. In tal caso eventualmente la persona interessata non può più utilizzare determinati servizi automatizzati. Tale persona viene informata di dette decisioni successivamente o in anticipo in separata sede.

Ogni persona interessata ha il diritto di interporre ricorso presso l'autorità competente per la protezione dei dati. In Svizzera tale autorità è l'Incaricato fed. della protezione dei dati e della trasparenza (<http://www.edoeb.admin.ch/edoeb/it/home.html>)

Mediante un'adeguata impostazione del vostro browser potete altresì impedire del tutto o limitare l'installazione di cookie. In tal caso però, può succedere che non possiate utilizzare integralmente tutte le funzioni di questo sito Internet.

Inoltre potete disattivare nel modo seguente i trattamenti automatici di dati che avvengono sul questo sito Internet:

- Google Analytics Installate nel browser l'add-on che potete scaricare da questo link: <http://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=it>.
- Se desiderate evitare che il fornitore di plugin sociali raccolga i vostri dati personali tramite il nostro sito Internet, dovete effettuare un logout dalla pagina del fornitore prima di accedere al nostro sito Internet. Tuttavia, anche dopo il logout i fornitori sono in grado di raccogliere dati in forma anonima tramite i plugin sociali e mettervi un cookie. Se in un secondo tempo effettuate il login dal fornitore, questi dati possono essere associati al vostro profilo.

12. Modifica della Privacy policy

Helsana può modificare la presente Privacy policy in qualsiasi momento senza preavviso né comunicazione. Si applica sempre la versione attuale pubblicata nel sito Internet.

* * * * *