

# Assicurazione Assistenza Salute

DIP Aggiuntivo - Documento informativo precontrattuale aggiuntivo  
dei contratti di assicurazione danni

Compagnia: Crédit Agricole Assicurazioni S.p.A.

Prodotto: Protezione Persona&Salute  
Modulo Assistenza



Aggiornamento al 1 febbraio 2022  
Il DIP Aggiuntivo Danni pubblicato è l'ultimo disponibile

**Il presente documento contiene informazioni aggiuntive e complementari rispetto a quelle contenute nel documento informativo precontrattuale per i prodotti assicurativi danni (DIP Danni), per aiutare il potenziale contraente a capire più nel dettaglio le caratteristiche del prodotto, gli obblighi contrattuali e la situazione patrimoniale della Compagnia.**

**Il Cliente deve prendere visione delle Condizioni di Assicurazione prima della sottoscrizione del contratto.**

## INFORMAZIONI GENERALI

- a) CRÉDIT AGRICOLE ASSICURAZIONI S.p.A. – Sede legale a Milano in Corso di Porta Vigentina, 9 - 20122 Milano
- b) Capitale sociale Euro 9.500.000,00 i.v. - Cod.Fisc. e numero di iscrizione al R.I. di Milano 01604810935 - Partita IVA 02886700349
- c) Società per Azioni Unipersonale, soggetta a direzione e coordinamento di Crédit Agricole Assurances S.A. e facente parte del “Gruppo IVA Crédit Agricole Assurances in Italia”
- d) Impresa autorizzata all'esercizio dell'attività assicurativa con Provvedimento ISVAP n. 2599 del 28/03/2008 ed iscritta all'Albo delle Imprese di Assicurazione tenuto dall'IVASS il 28/03/2008 con n.1.00166; autorizzata ad estendere l'esercizio dell'attività assicurativa al ramo 17 - Tutela Legale con provvedimento ISVAP n. 2958 del 27/01/2012; appartenente al “Gruppo Crédit Agricole Assurances Italia”, iscritto all'Albo delle società capogruppo al n. 057
- e) Fax: 02 88 21 83 313 - Sito Internet: [www.ca-assicurazioni.it](http://www.ca-assicurazioni.it) - Indirizzo Mail: [info@ca-assicurazioni.it](mailto:info@ca-assicurazioni.it) – Indirizzo PEC: [info.ca-assicurazioni.legalmail.it](mailto:info.ca-assicurazioni.legalmail.it) (per informazioni di carattere generale e per ogni richiesta di informazione presentata dall'Aderente o dagli aventi diritto in merito al rapporto assicurativo).

Alla chiusura dell'esercizio 2020 la Società dispone di un importo pari a 39,676 milioni di euro di fondi propri ammissibili, di cui 9,5 milioni di euro di Capitale Sociale. La percentuale di copertura del Requisito Patrimoniale di Solvibilità (SCR) è pari al 175,7%.

Al link [www.ca-assicurazioni.it/istituzionale/Bilanci-e-SFCR/](http://www.ca-assicurazioni.it/istituzionale/Bilanci-e-SFCR/) sono riportate le informazioni relative al bilancio ed alla relazione relativa alla solvibilità e alla condizione finanziaria.

Al contratto si applica la legge italiana



### A chi è rivolto questo prodotto?

Qualsiasi cliente del Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia.



### Che cosa è assicurato?

L'offerta è formata da due prestazioni sempre presenti:

- Assistenza
- Card e Servizi MyAssistance (area non assicurativa)

È anche possibile scegliere uno dei PACCHETTI ASSISTENZA OPZIONALI:

- Benessere
- Mamma&Papà
- Senior

#### Assistenza

La Compagnia offre prestazioni di assistenza a seguito di sinistro, nei limiti di copertura previsti per ogni singola prestazione.

Riguardo le prestazioni di assistenza indicate nel DIP si aggiunge quanto segue:

- **Prestazioni di Assistenza Italia** comprende le seguenti voci:
  - Tele/video consulto medico telefonico
  - Invio di un medico o di un'ambulanza in caso di urgenza
  - Trasferimento sanitario programmato
  - Prelievo campioni
  - Consegna esiti esami
  - Assistenza infermieristica
  - Assistenza infermieristica notturna presso l'istituto di cura
  - Invio fisioterapista
  - Adeguamento abitazione in seguito a infortunio
  - Baby Sitter
- **Prestazioni di Assistenza Estero** comprende le seguenti voci:
  - Prolungamento soggiorno dei familiari per ricovero dell'Assicurato;
  - Trasferimento/Rimpatrio sanitario
  - Rientro/Assistenza dei figli minori privi di tutela
  - Interprete a disposizione
  - Traduzione cartella clinica
  - Viaggio di un familiare in caso di ricovero
  - Rientro al domicilio dell'assicurato convalescente
- **Prestazioni di Teleconsulto e Videoconsulto** comprende le seguenti voci:
  - Tele/Video consultazione
  - Tele/Video consultazione specialistica
  - Prescrizione medica
  - Consegna farmaco

<b>Card e Servizi MyAssistance</b>	Area non assicurativa; la Compagnia, in collaborazione con MyAssistance, mette a disposizione degli assicurati la Card Salute nominativa per beneficiare di tariffe agevolate presso le strutture convenzionate per le prestazioni non previste dalla polizza.
<b>PACCHETTI ASSISTENZA OPZIONALI</b> <b>che prevedono il pagamento di un prezzo aggiuntivo</b>	
<b>Benessere</b>	Il pacchetto prevede i seguenti servizi di assistenza: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tele/video consulto specialistico – Ortopedico</li> <li>• Trasferimento per cure riabilitative / fisioterapiche</li> <li>• Reperimento di presidi medico-chirurgici</li> <li>• Consulenza nutrizionale</li> <li>• Invio di un insegnante per supporto scolastico</li> <li>• Supporto psicologico</li> <li>• Consulenza Personal Trainer</li> </ul>
<b>Mamma&amp;Papà</b>	Il pacchetto prevede i seguenti servizi di assistenza: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Video consulto specialistico – Pediatra</li> <li>• Invio ostetrica al domicilio</li> <li>• Invio di un ginecologo al domicilio</li> <li>• Invio di un pediatra al domicilio</li> <li>• Invio puericultrice al domicilio</li> <li>• Invio doula al domicilio</li> <li>• Supporto psicologico</li> </ul>
<b>Senior</b>	Il pacchetto prevede i seguenti servizi di assistenza: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promemoria della terapia post ricovero</li> <li>• Orientamento e supporto nelle visite di controllo post-ricovero</li> <li>• Invio ortopedico al domicilio</li> <li>• invio geriatra al domicilio</li> <li>• Disbrigo delle quotidianità</li> <li>• Servizio di accompagnamento (trasferimento da e per centri di cura)</li> <li>• Invio spesa a casa</li> <li>• Invio dog sitter</li> <li>• Autista sostitutivo</li> </ul>
<b>OPZIONI CON RIDUZIONE DEL PREMIO</b>	
<b>Pluralità di assicurati</b>	In caso di più assicurati sarà applicato uno sconto del 20% sul prezzo minore, dal secondo assicurato fermo il limite massimo di 5 assicurati complessivi.

**Che cosa NON è assicurato?****Rischi esclusi**

Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP.

**Ci sono limiti di copertura?****Assistenza**

Oltre a quanto indicato nel DIP:

- La Società non riconosce, e quindi non rimborsa, spese per interventi non autorizzati preventivamente dalla Centrale Operativa, salvo i casi verificatisi a causa di forza maggiore e ritenuti tali ad insindacabile giudizio della Società.
- La Società non si assume responsabilità per eventuali restrizioni o condizioni particolari stabilite dai fornitori, nonché per eventuali danni da questi provocati.
- Le prestazioni non sono altresì fornite in quei paesi che si trovassero in stato di belligeranza dichiarata o di fatto e nei territori ove sia operativo un divieto o una limitazione (anche temporanea) emessa da un'Autorità pubblica competente.
- Le prestazioni non sono altresì fornite per i viaggi estremi in zone remote raggiungibili solo con l'utilizzo di mezzi di soccorso speciali.
- Sono escluse le spese di ricerca dell'Assicurato in mare, lago, montagna o deserto.

**Quali costi devo sostenere?**

La quota parte percepita in media dall'intermediario è del 35%.

**Che obblighi ho? Quali obblighi ha l'impresa?**

Sei tenuto ad informarti sullo stato di assicurabilità degli assicurati, e solo a seguito di tale approfondito controllo potrai sottoscrivere la polizza. Situazioni di non assicurabilità non note comportano la perdita totale del diritto al pagamento dell'indennizzo, nonché la cessazione dell'assicurazione.

**Cosa fare in caso di sinistro?****Sinistro relativo alle prestazioni Assistenza:**

L'assicurato dovrà rivolgersi esclusivamente alla Struttura Organizzativa, a disposizione dal lunedì alla domenica - 24h su 24h ai seguenti recapiti:

- numero verde 800.088.292 (solo dall'Italia),
- oppure +39.02.87.31.01.99 sia dall'Italia che dall'estero
- oppure, se non potesse telefonare, può inviare un fax al numero +39 02.88.21.83.358

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• oppure una e-mail a <a href="mailto:ugsassistenza@ca-assicurazioni.it">ugsassistenza@ca-assicurazioni.it</a></li> </ul> <p><b>Gestione da parte di altre imprese:</b> la Compagnia si avvale del supporto delle seguenti imprese:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MyAssistance S.r.l. Via Raimondo Montecuccoli 20/01 – 20147 Milano che provvede alla fornitura del servizio relativo all'accesso al network convenzionato;</li> <li>• INTER PARTNER ASSISTANCE S.A. - Rappresentanza Generale per l'Italia, con sede in Roma Via Carlo Pesenti 121, costituita da: medici, tecnici, operatori, che 24 ore su 24, tutti i giorni, che provvede, al contatto telefonico con l'Assicurato ed organizza ed eroga, con costi a carico della Compagnia, le prestazioni di assistenza.</li> </ul> <p><b>Prescrizione:</b> Ai sensi dell'art. 2952 del codice civile, i diritti derivanti dal contratto di assicurazione si prescrivono in due anni a decorrere dal giorno in cui si è verificato il fatto su cui si fonda al diritto alla prestazione e/o garanzia</p>
<b>Dichiarazioni inesatte o reticenti</b>	Dichiarazioni inesatte o reticenti possono comportare la perdita totale o parziale del diritto alle prestazioni assicurate, nonché la stessa cessazione del Contratto di Assicurazione ai sensi degli articoli 1892, 1893, 1894 del Codice Civile. In particolare, dichiarazioni inesatte o reticenze, in caso di dolo o colpa grave, sono causa di annullamento del Contratto, altrimenti possono consentire il recesso della Compagnia.
<b>Obblighi dell'impresa</b>	Non è previsto il pagamento di alcun indennizzo in quanto le prestazioni di assistenza sono erogate direttamente dalla Centrale Operativa.



### Quando e come devo pagare?

<b>Prezzo</b>	Il Prezzo non varia in funzione dell'età dell'Assicurato. Il premio è sempre determinato per periodi di Assicurazione di un anno, ma può essere frazionato in rate mensili previo accordo fra la Compagnia e il Contraente. Il Prezzo, comprensivo di imposte può essere pagato esclusivamente mediante Addebito in Conto Corrente, oppure con carta di credito se la copertura è acquistata online.
<b>Rimborso</b>	Al manifestarsi di circostanze che rendono il soggetto non più assicurabile, la Compagnia rimborsa al Cliente, entro 45 giorni, la parte di Prezzo, al netto delle imposte già pagate e relativa al tempo che intercorre tra il momento in cui la Compagnia ne viene a conoscenza ed il termine del periodo di assicurazione per il quale è stato corrisposto il Prezzo stesso.

**Quando comincia la copertura e quando finisce?**

<b>Durata</b>	Il contratto ha durata di un anno e prevede il tacito rinnovo per analogo periodo. Pertanto, in mancanza di disdetta mediante lettera raccomandata da inviarsi, da parte del Contraente o della Compagnia, almeno 30 giorni prima della scadenza, l'assicurazione è prorogata per un ulteriore periodo assicurativo e così successivamente.
<b>Sospensione</b>	Non è prevista la facoltà per il cliente di richiedere la sospensione delle garanzie di polizza.

**Come posso disdire la polizza?**

<b>Ripensamento dopo la stipulazione</b>	Non vi sono informazioni ulteriori rispetto a quelle fornite nel DIP.
--	---

**Chi vende questo prodotto?**

L'intermediario è il Gruppo Bancario Crédit Agricole Italia.

**COME POSSO PRESENTARE I RECLAMI E RISOLVERE LE CONTROVERSIE?**

<b>All'impresa assicuratrice</b>	<p>I reclami riguardanti il rapporto contrattuale e/o la gestione dei sinistri potranno essere inoltrati per iscritto, anche tramite comunicazione telefax o di posta elettronica, a:</p> <p style="text-align: center;"><b>CRÉDIT AGRICOLE ASSICURAZIONI S.P.A.</b>          Ufficio Reclami          Corso di Porta Vigentina, 9 - 20122 Milano          Fax: 02 88 21 83 313          e-mail: reclami@ca-assicurazioni.it</p> <p>La funzione aziendale incaricata della gestione dei reclami è l'Ufficio Reclami che è tenuto a fornire riscontro entro 45 giorni dalla data di ricevimento degli stessi.</p>
<b>All'IVASS</b>	<p>Qualora il reclamante non si ritenga soddisfatto dall'esito del reclamo o in caso di mancato o parziale accoglimento, o in caso di assenza di riscontro nel termine massimo di 45 giorni, potrà rivolgersi a:</p> <p style="text-align: center;"><b>IVASS</b>          Servizio Tutela del Consumatore - Divisione Gestione Reclami          Via del Quirinale 21 - 00187 - Roma          Fax: 06 42 133 206          Indirizzo e-mail PEC: tutela.consumatore@pec.ivass.it</p> <p>compilando l'apposito modello, reso disponibile sul sito dell'IVASS (<a href="http://www.ivass.it">www.ivass.it</a>), accedendo alla sezione "Per i</p>

	<p>Consumatori” e successivamente “Reclami”, completato con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) nome, cognome e domicilio del reclamante, con eventuale recapito telefonico;</li> <li>b) individuazione del soggetto o dei soggetti di cui si lamenta l'operato;</li> <li>c) breve ed esaustiva descrizione del motivo del reclamo;</li> <li>d) copia del reclamo presentato alla Compagnia e dell'eventuale riscontro ricevuto;</li> <li>e) ogni documento utile per descrivere più compiutamente le relative circostanze</li> </ul> <p>Le imprese con sede legale in altro Stato membro riportano le informazioni di cui sopra indicando l'Autorità di vigilanza del Paese d'origine competente e le modalità di presentazione dei reclami alla stessa.</p>
<b>PRIMA DI RICORRERE ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA è possibile avvalersi di sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, quali:</b>	
<b>Mediazione</b>	<p>Per qualsiasi controversia inerente al rapporto assicurativo rimane competente l'Autorità Giudiziaria, previo esperimento del tentativo di mediazione a fini conciliativi di cui al D.Lgs. n. 28 del 4 marzo 2010, in quanto condizione di procedibilità della domanda giudiziale, interpellando un Organismo di Mediazione tra quelli presenti nell'elenco del Ministero della Giustizia, consultabile sul sito <a href="http://www.giustizia.it">www.giustizia.it</a>. (Legge 9/8/2013, n. 98).</p>
<b>Negoziazione assistita</b>	<p>Tramite richiesta del proprio avvocato all'Impresa.</p>
<b>Altri sistemi alternativi di risoluzione delle controversie</b>	<p>Per la risoluzione delle liti transfrontaliere è possibile presentare reclamo all'IVASS o direttamente al sistema estero competente - individuabile accedendo al sito Internet <a href="http://ec.europa.eu/internalmarket/financeservices-retail/finnet/indexen.htm">http://ec.europa.eu/internalmarket/financeservices-retail/finnet/indexen.htm</a> - chiedendo l'attivazione della procedura FIN-NET. È fatta salva la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, oltre alla facoltà di ricorrere ai sistemi conciliativi, ove esistenti.</p>

**PER QUESTO CONTRATTO L'IMPRESA DISPONE DI UN'AREA INTERNET RISERVATA AL CONTRAENTE (c.d. HOME INSURANCE), PERTANTO DOPO LA SOTTOSCRIZIONE POTRAI CONSULTARE TALE AREA E UTILIZZARLA PER GESTIRE TELEMATICAMENTE IL CONTRATTO MEDESIMO**