



AXA Global Healthcare Politique de confidentialité des données

Cette politique de confidentialité des données vous indique quelles données nous recueillons, pourquoi nous les recueillons et les usages que nous en faisons. Vous pouvez également trouver des informations sur les contrôles dont vous disposez pour gérer vos données dans ces pages.

Contents

1.	Nos principes en matière de protection de la vie privée	2
2.	Comment recueillons-nous vos informations personnelles ?	3
3.	Quelles informations personnelles recueillons-nous ?	4
4.	Comment utilisons-nous vos informations personnelles ?	5
5.	Une base légale pour le traitement	7
6.	Avec qui partageons-nous vos informations personnelles ?	10
7.	Transfert transfrontalier de données	11
8.	Accès transfrontalier aux données	11
9.	Combien de temps conservons-nous les enregistrements ?	12
10.	Vos droits	12
11.	Marketing	14
12.	Coordonnées du délégué à la protection des données	15
	Annexe	16



AXA - Global Healthcare regroupe AXA Global Healthcare (UK) Ltd et AXA Global Healthcare (EU) Limited, AXA Global Healthcare (Hong Kong) Limited et AXA Life and Health Reinsurance Solutions Limited. Toutes ces sociétés sont déterminées à assurer la protection de votre vie privée et de vos informations personnelles. Aux fins de la présente Déclaration concernant la confidentialité des données, le terme « nous » fait référence à AXA - Global Healthcare. Sous réserve de l'exception énoncée ci-dessous, AXA - Global Healthcare est le contrôleur de données de vos informations personnelles et le responsable du respect de la loi sur la protection des données.

Si votre contrat est souscrit par AXA Insurance dac, AXA Global Healthcare (UK) Limited est un sous-traitant et AXA Insurance dac un responsable du traitement des données aux fins de la gestion de votre contrat d'assurance et du respect des lois sur la protection des données. La déclaration de confidentialité des données d'AXA Insurance dac est disponible sur notre site Internet à l'adresse suivante.

<https://www.axaglobalhealthcare.com/en/about-us/privacy-and-legal/>

Lorsque vous nous avez fourni des informations sur un tiers qui a consenti à ce que vous le fassiez en son nom (comme une personne désignée dans votre assurance), la présente Déclaration concernant la confidentialité des données doit être portée à son attention.

En nous fournissant vos informations personnelles ou en les fournissant au nom d'une autre partie, vous reconnaissez que nous pouvons les utiliser de la manière décrite dans la présente Déclaration concernant la confidentialité des données. Nous pouvons vous fournir d'autres avis indiquant certaines utilisations que nous souhaitons faire de vos informations personnelles.

Il peut arriver que nous devions apporter des modifications à la présente Déclaration concernant la confidentialité des données, notamment en conséquence d'une réglementation gouvernementale, de l'apparition de nouvelles technologies ou d'autres évolutions des lois sur la protection des données ou de la confidentialité en général. Vous devez consulter régulièrement le site Internet d'AXA - Global Healthcare pour consulter la Déclaration de confidentialité des données la plus récente.

1. Nos principes en matière de protection de la vie privée

Lors de la collecte et de l'utilisation de vos informations personnelles, nous veillons à les traiter correctement et à les utiliser conformément à nos principes en matière de protection de la vie privée énoncés ci-dessous, à les conserver en sécurité et à ne jamais les vendre.

1. Les informations personnelles que vous fournissez sont traitées de manière équitable, légale et transparente
2. Les informations personnelles que vous fournissez ne sont pas traitées dans un but incompatible avec celui pour lequel nous les avons collectées
3. Les informations personnelles que nous demandons sont appropriées, pertinentes et limitées à ce qu'exigent les fins pour lesquelles elles sont traitées
4. Vos informations personnelles sont considérées comme exactes et, si nécessaire, mises à jour



5. Vos informations personnelles ne sont pas conservées plus longtemps que nécessaire pour les raisons pour lesquelles elles sont traitées
6. Nous prendrons les mesures appropriées pour assurer la sécurité de vos informations personnelles
7. Vos informations personnelles sont traitées conformément à vos droits
8. Nous ne transférerons vos informations personnelles vers un autre pays ou une organisation internationale que si nous avons pris des mesures pour garantir leur protection. Ces mesures peuvent inclure l'obligation contractuelle pour le tiers auquel nous transférons les informations de les protéger selon des normes adéquates
9. Les sociétés appartenant à AXA Global Healthcare ne vendent pas vos informations personnelles et n'autorisent pas non plus la vente des données des clients par les entreprises qui nous fournissent des services
10. Nous nous efforçons d'être transparents et clairs dans la manière dont nous utilisons vos informations personnelles

2. Comment recueillons-nous vos informations personnelles ?

Il existe plusieurs façons de recueillir vos informations personnelles, mais les deux principales sont les informations que vous nous communiquez vous-même et celles que nous demandons à d'autres personnes ou organisations de nous communiquer. Il peut s'agir de conversations téléphoniques, de ce que vous avez écrit sur un formulaire de demande ou de ce que vous avez publié sur l'un de nos sites web. Nous pouvons également recueillir des informations vous concernant auprès d'autres personnes et organisations, notamment des professionnels de la santé, ou en consultant des bases de données telles que le registre électoral. Vous trouverez ci-dessous une liste des moyens par lesquels nous pouvons recueillir vos informations personnelles :

Nous recueillons des informations personnelles directement auprès de vous :

- au moyen de formulaires de demande de renseignements et d'inscription ;
- au moyen de formulaires de commentaires et de forums ;
- lorsque vous achetez l'un de nos produits ou services ;
- lorsque vous remplissez une enquête ou votez dans le cadre d'un sondage sur notre site Web ;
- par le biais de devis et de formulaires de demandes d'assurance ;
- via les cookies. Vous pouvez en savoir plus à ce sujet dans notre politique en matière de cookies à l'adresse <https://www.axaglobalhealthcare.com/en/about-us/cookie-policy/> ;
- par le biais de nos entretiens téléphoniques qui peuvent être enregistrés ;
- lorsque vous nous fournissez vos coordonnées, en ligne ou hors ligne ;



Nous pouvons également recueillir vos informations personnelles à partir d'un certain nombre de sources différentes, notamment :

- directement d'une personne qui a souscrit auprès de nous un contrat au titre duquel vous êtes assuré, par exemple vous êtes une personne à charge désignée sur le contrat d'assurance santé de votre conjoint ;
- lorsque vous êtes membre d'un contrat collectif, par le biais du promoteur du contrat, par exemple votre employeur
- à partir des réseaux sociaux en cas de suspicion de fraude
- via des tiers, notamment :
 - les membres de votre famille, lorsque vous êtes dans l'incapacité ou dans l'impossibilité de fournir des informations relatives à votre contrat ;
 - des professionnels de la santé et des hôpitaux ;
 - des agrégateurs ;
 - des tiers qui nous aident à gérer les demandes d'indemnisation ;
 - des tiers tels que des sociétés qui fournissent une classification des consommateurs à des fins de marketing, par exemple des données de segmentation du marché.

3. Quelles informations personnelles recueillons-nous ?

Nous pouvons recueillir des informations personnelles telles que vos coordonnées ou des informations sur vos cartes bancaires ou de crédit. Les informations que nous recueillons dépendent du produit ou du service que vous souhaitez obtenir. Pour l'assurance santé, nous pouvons vous poser des questions sur vos antécédents médicaux ou ceux de votre famille. Veuillez noter que, dans certaines circonstances, nous pouvons demander et/ou recueillir des catégories particulières d'informations personnelles vous concernant. Par exemple, nous pouvons avoir besoin d'accéder à des dossiers médicaux afin de vous faire souscrire un contrat ou traiter des demandes d'indemnisation. Les informations que nous recueillons dépendent de notre relation avec vous.

Lorsque d'autres personnes sont désignées sur votre contrat, nous pouvons également vous demander de fournir les informations détaillées ci-dessous concernant ces dernières.

Nous pouvons recueillir les informations suivantes vous concernant :

- Informations personnelles
 - les coordonnées de contact telles que le nom, l'adresse électronique, l'adresse postale et le numéro de téléphone
 - les informations relatives à toute autre personne incluse dans votre contrat et sa relation avec vous en tant que titulaire du contrat
 - votre style de vie et votre situation sociale, par exemple vos centres d'intérêt, comme la pratique d'un sport, et le nombre de personnes à votre charge



- des informations d'identification telles que votre date de naissance, votre numéro de sécurité sociale, votre passeport et votre permis de conduire
 - des informations financières telles que les coordonnées bancaires, les informations sur les cartes de crédit
 - des informations obtenues grâce à notre utilisation des cookies. Pour en savoir plus, consultez notre politique en matière de cookies.
<https://www.axaglobalhealthcare.com/en/about-us/cookie-policy/> informations relatives à toute sanction financière qui pourrait s'appliquer à votre cas
 - informations pertinentes pour votre demande d'indemnisation
 - informations sur les éventuelles sanctions financières qui pourraient s'appliquer à votre cas
 - sur vos préférences en matière de marketing
- Catégories particulières d'informations personnelles :
 - des informations sur votre santé physique ou mentale actuelle ou passée o des informations concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle, par exemple le statut matrimonial
 - des informations concernant les infractions pénales, y compris les infractions présumées, les procédures pénales, les jugements et les peines (condamnations pénales antérieures, faillites et autres sanctions financières telles que celles prononcées par un tribunal) o Informations sur les déplacements, notamment les projets de voyage, les dates et la destination
 - Informations personnelles et sensibles concernant les enfants
 - Nous ne recueillons et n'enregistrons pas d'informations personnelles et confidentielles sur les enfants (personnes âgées de moins de 13 ans) sans le consentement de leurs parents ou de leur tuteur.

4. Comment utilisons-nous vos informations personnelles ?

Nous utilisons principalement vos informations personnelles pour vous fournir un contrat d'assurance ou des prestations, ou pour administrer votre fiducie au nom des fiduciaires et vous fournir les services appropriés en fonction de votre situation. Il s'agit notamment de s'assurer que le réseau adéquat de prestataires et de spécialistes est en place, d'être en mesure de vous informer rapidement de l'évolution et du coût de votre demande d'indemnisation et de vous protéger contre la fraude. Il y a néanmoins un certain nombre d'autres raisons pour lesquelles nous utilisons vos informations personnelles, veuillez les consulter ci-dessous

L'administration de votre contrat d'assurance et/ou de votre fiducie, y compris l'évaluation de votre admissibilité, le traitement et le paiement des demandes d'indemnisation (ne s'applique pas si votre contrat est souscrit par AXA Insurance dac).

Nous utilisons vos informations personnelles pour la gestion continue de vos demandes d'indemnisation et le paiement de vos factures médicales. Il est parfois nécessaire de clarifier



certaines informations auprès de votre médecin ou de l'hôpital, notamment le traitement que vous avez reçu, si une facture n'est pas suffisamment claire. Si vous êtes membre d'un régime fiduciaire, nous demanderons toujours votre consentement avant de traiter les informations relatives à votre santé avec un tiers.

Informations sur la gestion

Nous utilisons vos informations personnelles pour nous aider à analyser notre activité et à contrôler nos performances, par exemple pour nous aider à déterminer le montant des primes d'assurance.

Si vous êtes membre d'un contrat collectif, nous pouvons fournir à votre employeur ou à une société mère des rapports sur les performances du contrat et sur la santé du personnel. Les informations que nous fournissons sont anonymisées, ce qui signifie que vous ne pouvez pas être identifié(e) à partir de ces informations.

À des fins analytiques et pour améliorer nos produits et services

Nous pouvons utiliser vos informations personnelles à des fins de recherche et d'analyse statistique, y compris la recherche générale dans les domaines liés à la santé et la recherche sur les produits et services que nous fournissons. En analysant les informations fournies, nous pouvons adapter et améliorer nos produits pour mieux répondre aux besoins de nos clients.

Dans la mesure du possible, ces informations sont anonymisées. Si pour une raison quelconque, cela s'avère impossible, nous obtiendrons votre consentement avant d'utiliser vos informations personnelles.

Pour prévenir et détecter les fraudes, et enquêter sur ces dernières

Afin de maîtriser les primes et les coûts, nous travaillons avec d'autres assureurs, des prestataires de soins de santé, des organismes de lutte contre la fraude et des organismes d'application de la loi pour nous protéger, protéger les prestataires de soins de santé locaux et nos assurés contre les comportements frauduleux et les erreurs médicales. Cela peut impliquer la divulgation d'informations personnelles, y compris des informations sur la santé, à ces organismes. Dans certains cas, nous fournissons vos informations personnelles à des bases de données sur les fraudes à l'assurance, notamment celle gérée par le Health Insurance Counter Fraud Group, auxquelles certains ou tous ces organismes ont accès.

Nous contrôlons également les services qui vous sont fournis par les prestataires de soins de santé à ces fins et pour assurer une facturation adéquate.

Dans certains cas, nous sommes tenus par la loi de signaler les délits et les suspicions de délits ainsi que d'autres sujets aux forces de l'ordre et aux organismes gouvernementaux. Nous sommes également tenus de signaler tout soupçon de faute médicale à un organisme de réglementation compétent tel que, au Royaume-Uni, le General Medical Council.



Si des informations fausses ou inexactes nous sont fournies et qu'une fraude est suspectée, les informations peuvent être transmises à des organismes de prévention de la fraude, afin de prévenir la fraude et le blanchiment d'argent. Nous effectuons périodiquement des recherches dans les dossiers détenus par les organismes de prévention de la fraude ;

- aider à prendre des décisions sur les contrats d'assurance et les demandes d'indemnisation pour vous et les personnes à votre charge ;
- retrouver les personnes qui doivent de l'argent, recouvrer des dettes, prévenir la fraude et gérer vos contrats d'assurance ;
- vérifier votre identité pour éviter le blanchiment d'argent ;
- effectuer des recherches sur les listes électorales et d'autres recherches liées à la fraude.

5. Une base légale pour le traitement

Conformément à la réglementation britannique et européenne en matière de protection des données, nous devons avoir des raisons légitimes d'utiliser et de traiter vos informations personnelles. On appelle cela une base légale. Le tableau ci-dessous présente la base légale sur laquelle nous nous appuyons pour chaque utilisation de vos informations personnelles.

Pourquoi nous avons besoin de vos informations personnelles	Les informations personnelles que nous pouvons traiter peuvent inclure (mais sans s'y limiter) :	Base légale pour le traitement
<p>Pour examiner votre demande d'assurance et/ou vous fournir une couverture.</p> <p>Pour administrer, fournir et maintenir votre contrat d'assurance et/ou de votre fiducie, pour vérifier votre droit à une réduction pour absence de dédommagements, pour évaluer votre admissibilité au traitement et au paiement des demandes d'indemnisation (ne s'applique pas si votre contrat est souscrit par AXA Insurance dac).</p>	<p>Vos coordonnées, votre âge et votre sexe, ainsi que l'âge et le sexe des autres personnes figurant sur le contrat (membres de famille, partenaires commerciaux, employés).</p> <p>Informations sur vos projets de voyage: la destination, les activités prévues, les dates de voyage.</p> <p>Catégories particulières de données à caractère personnel, telles que les informations personnelles relatives à votre santé ou à</p>	<p>Base légale : cette utilisation est nécessaire afin de vous fournir un contrat d'assurance</p> <p>Condition particulière pour les catégories spéciales de données personnelles :</p> <p>à des fins d'intérêt général majeur, ce qui inclut la collecte de données sur la santé pour la fourniture d'une assurance.</p> <p>Condition particulière pour les catégories spéciales de données personnelles : Pour les activités fiduciaires : vous avez donné votre consentement (veuillez noter</p>



<p>Pour communiquer avec vous et résoudre vos éventuelles réclamations.</p> <p>Pour nos propres besoins d'information de gestion, y compris la gestion de nos activités commerciales, comme la tenue des registres comptables, l'analyse des résultats financiers, les exigences en matière d'audit interne, la réception de conseils professionnels. Nous prenons également des mesures pour sécuriser nos systèmes et en assurer le bon fonctionnement.</p>	<p>celle des membres de votre famille.</p>	<p>que si vous ne donnez pas votre consentement, dans certains cas, nous pourrions ne pas être en mesure d'administrer votre fiducie ou de payer vos demandes d'indemnisation) et/ou il en va de votre intérêt vital.</p>
<p>Améliorer la qualité, la formation et la sécurité.</p>		
<p>Pour prévenir et détecter les fraudes, et enquêter sur ces dernières</p>	<p>Les informations vous concernant, votre nom, votre adresse, votre adresse électronique et vos coordonnées, votre âge et l'âge des autres personnes figurant sur le contrat (membres de famille, partenaires commerciaux, employés).</p> <p>Informations sur vos projets de voyage, la destination, les activités prévues, les dates de voyage.</p> <p>Catégories particulières de données à caractère personnel, telles que les informations personnelles relatives à votre santé ou à</p>	<p>Fondements légaux : cette utilisation est nécessaire pour vous fournir votre contrat d'assurance et nous avons un besoin commercial légitime de prévenir la fraude</p> <p>Fondement légal pour les catégories spéciales d'informations personnelles : nous devons utiliser vos informations personnelles pour des raisons d'intérêt général majeur afin de prévenir et de détecter la fraude.</p>



	celle des membres de votre famille	
Aux fins de recouvrement de créances (lorsque vous n'avez pas payé votre contrat d'assurance).	Des informations vous concernant, votre nom, votre adresse, votre adresse électronique, vos coordonnées et vos coordonnées bancaires	Fondements légaux : nous devons recouvrer une dette pour des raisons commerciales légitimes. Motifs légaux pour les catégories spéciales d'informations personnelles : cette utilisation est nécessaire pour établir, exercer ou défendre nos droits légaux.
À des fins d'analyse et pour améliorer nos produits et services.	Les informations vous concernant, votre nom, votre adresse, votre adresse électronique et vos coordonnées, votre âge et l'âge des autres personnes figurant sur le contrat (membres de famille, partenaires commerciaux, employés). Informations sur vos projets de voyage, la destination, les activités prévues, les dates de voyage.	Fondements légaux : nous avons un besoin commercial légitime d'utiliser vos informations personnelles pour l'amélioration des services.
Se conformer à nos obligations légales ou réglementaires	Des informations sur vous, les autres parties liées, votre produit, votre service ou votre prestation, selon la nature de l'obligation	Fondements légaux : cette utilisation est nécessaire pour nous permettre de nous conformer à nos obligations légales ou réglementaires
Vous fournir des informations commerciales (y compris des informations sur d'autres produits et services, et réaliser des enquêtes auprès des clients) conformément aux préférences que vous avez exprimées	Votre nom, vos coordonnées, vos préférences commerciales	Fondements légaux : nous avons votre consentement



6. Avec qui partageons-nous vos informations personnelles ?

Nous sommes susceptibles de communiquer vos informations personnelles à deux types de structures : des sociétés du Groupe AXA et des tiers extérieurs au Groupe AXA. Pour plus d'informations sur toutes les divulgations, reportez-vous ci-dessous. Nous ne partagerons aucune de vos informations personnelles autrement qu'aux fins décrites dans la présente Déclaration concernant la confidentialité des données. Les informations que nous partageons hors du Groupe AXA resteront strictement confidentielles et ne seront partagées que pour des raisons que nous aurons déterminées avec vous au préalable.

Divulgations au sein du Groupe AXA

Afin de fournir nos services, vos informations personnelles sont communiquées à d'autres sociétés du Groupe AXA, y compris, mais sans s'y limiter, AXA Insurance dac, AXA PPP healthcare Limited, AXA Assistance, AXA Business Services et AXA Health Services Limited, AXA XL Insurance Company UK Limited. Vos informations personnelles peuvent être communiquées à des fins d'administration générale de notre entreprise.

Divulgations à des tiers

Nous pouvons également divulguer vos informations aux tiers indiqués ci-dessous aux fins décrites dans la présente Déclaration concernant la confidentialité des données. Parmi ceux-ci, on peut citer :

- Vos proches, vos tuteurs (en votre nom si vous êtes invalide ou inapte) ou d'autres personnes ou organisations qui vous sont liées, comme votre courtier d'assurance, vos patients (si vous êtes un professionnel de la santé) ou votre avocat
- Vos employeurs actuels, passés ou potentiels
- Vos conseillers ou praticiens médico-sociaux et sociaux
- Nos partenaires en matière d'assurance, tels que les courtiers, les assureurs, les réassureurs ou d'autres sociétés qui agissent en tant que distributeurs d'assurance
- Nos prestataires de services tiers, tels que les fournisseurs informatiques, les actuaires, les auditeurs, les avocats, les agences de marketing, les fournisseurs de solutions de gestion de documents et les conseillers fiscaux
- Les fournisseurs et prestataires de biens et services que nous mettons à votre disposition
- Les organisations et conseillers financiers
- L'État et les autorités locales (par exemple s'ils enquêtent sur une fraude ou si nous devons les contacter au sujet de sanctions internationales)
- Les autorités de régulation telles que la Financial Conduct Authority ou l'Information Commissioner's Office au Royaume-Uni, ou la Central Bank of Ireland ou le Data Protection Commissioner en Irlande.
- Les services d'arbitrage des réclamations tels qu'au Royaume-Uni, le médiateur dans le domaine des services financiers



- D'autres compagnies d'assurance, les équipes de lutte contre la fraude des prestataires de santé, le UK General Medical Council, la police ou d'autres organismes chargés de l'application de la loi et les organisations qui gèrent des bases de données anti-fraude ou autres bases de données criminelles, lorsque cela s'avère raisonnablement nécessaire pour la prévention ou la détection de la criminalité
- Des tiers sélectionnés dans le cadre de la vente, du transfert ou de la cession de notre activité

La divulgation de vos informations personnelles à un tiers extérieur au Groupe AXA a uniquement lieu si le tiers a accepté de garder vos informations strictement confidentielles et si celles-ci sont uniquement être utilisées dans le but spécifique pour lequel nous les lui fournissons.

Nous pouvons également divulguer vos informations personnelles à d'autres tiers dans les cas suivants :

- nous sommes tenus de le faire ou autorisés à le faire par la loi ou par des organismes de réglementation, notamment en cas de décision de justice, d'obligation légale ou de demande pertinente d'un organisme réglementaire (par exemple, au Royaume-Uni, la Financial Conduct Authority) ; ou
- nous estimons qu'une telle divulgation est nécessaire pour contribuer à la prévention ou à la détection d'une action criminelle (y compris la fraude) ou est par ailleurs dans l'intérêt général.

Certains des destinataires mentionnés ci-dessus peuvent se trouver en dehors du Royaume-Uni, en particulier en Suisse, où AXA dispose d'un centre de données européen, et en Inde, où une partie de la gestion des contrats est effectuée.

Lorsque nous procédons à un transfert de vos informations personnelles, nous prenons les mesures nécessaires pour en garantir la protection. Ces mesures peuvent inclure l'obligation contractuelle pour le tiers auquel nous transférons les informations de les protéger selon des normes adéquates.

7. Transfert transfrontalier de données

La collecte des informations et leur traitement avant leur transfert sont soumis aux lois nationales du pays dans lequel elles sont collectées et/ou dans lequel se trouve la personne concernée, et les conditions ou les restrictions de leur transfert conformément à ces lois sont respectées par AXA Global Healthcare (EU) Limited. Nous visons à nous conformer à plusieurs lois et réglementations locales et internationales, telles que le règlement (UE) 2016/679, la loi sur la protection de la vie privée de 1974, de l'ARPA, etc.

8. Accès transfrontalier aux données

AXA - Global Healthcare fournit des services d'assurance médicale et de gestion des sinistres à l'échelle mondiale. Les données des clients peuvent être consultées dans diverses juridictions nationales afin de gérer le contrat ou de traiter une demande d'indemnisation. Nous veillons à ce



que les organisations et les personnes qui accèdent aux données respectent nos normes de sécurité et soient soumises à des obligations contractuelles de non-divulgence et de protection des données. Le cas échéant, nous vous demanderons votre consentement avant d'autoriser l'accès à vos données au-delà des frontières internationales.

9. Combien de temps conservons-nous les enregistrements ?

Nous ne conserverons vos informations personnelles que pendant la durée raisonnable nécessaire à la réalisation des objectifs pertinents définis dans la présente Déclaration concernant la protection des données et afin de nous conformer à nos obligations légales et réglementaires. La période pendant laquelle nous conservons vos informations personnelles varie en fonction de la nature de ces dernières et de ce que nous en faisons. La durée pendant laquelle nous conservons les informations personnelles est essentiellement déterminée par nos obligations réglementaires. En règle générale, nous conservons les informations relatives aux devis pendant 3 ans au maximum, et les dossiers de demande d'indemnisation pendant 7 ans au maximum à compter de la fin de notre relation commerciale. Dans certains cas, par exemple en cas de litige ou d'action en justice, nous pouvons être tenus de conserver les informations personnelles plus longtemps.

10. Vos droits

Vous pouvez nous demander de faire différentes choses avec vos informations personnelles. Par exemple, vous pouvez à tout moment nous demander une copie de vos informations personnelles, nous demander de corriger des erreurs, de modifier la façon dont nous utilisons vos informations, voire de les supprimer. Nous ferons ce que vous avez demandé ou nous expliquerons pourquoi nous ne pouvons pas le faire, généralement pour des raisons juridiques ou réglementaires.

Le droit d'accéder à vos informations personnelles

Vous avez le droit d'obtenir une copie de vos informations personnelles en notre possession et certaines précisions sur la manière dont nous les utilisons. Ces demandes ne sont généralement pas facturées. Vos informations personnelles vous seront généralement fournies par voie électronique, sauf demande contraire.

Le droit de rectification

Nous prenons des mesures appropriées pour nous assurer que vos informations personnelles en notre possession sont exactes et complètes. Toutefois, si vous pensez que certaines des informations personnelles que nous détenons sont incorrectes, veuillez nous le faire savoir, afin que nous puissions les mettre à jour ou les modifier.



Le droit à la suppression

Dans certaines circonstances, vous avez le droit de nous demander d'effacer vos informations personnelles, par exemple lorsqu'elles ne sont plus nécessaires pour l'objectif initial ou lorsque vous retirez votre consentement. Toutefois, il faudra tenir compte d'autres facteurs, notamment des obligations légales et réglementaires qui nous empêchent de répondre à votre demande. Sachez que si vous nous demandez d'effacer vos données personnelles, il se peut que nous ne soyons pas en mesure de traiter votre contrat d'assurance ou de gérer vos demandes d'indemnisation fiduciaire. Cela peut entraîner l'annulation de votre contrat lorsque notre capacité à gérer votre demande de remboursement de manière appropriée a été compromise par la suppression de vos informations personnelles.

Droit à la limitation du traitement

Vous avez le droit de nous demander de cesser d'utiliser vos informations personnelles. Si vous nous demandez de restreindre le traitement de vos données personnelles, il se peut que nous ne soyons pas en mesure de traiter votre contrat d'assurance ou de gérer votre demande d'indemnisation fiduciaire. Cela peut entraîner l'annulation de votre contrat lorsque notre capacité à gérer votre demande de remboursement de manière appropriée a été compromise par la suppression de vos informations personnelles.

Droit à la portabilité des données

Lorsque vous avez souscrit votre contrat en ligne, vous avez le droit de demander que nous transférions à un tiers de votre choix les informations personnelles que vous nous avez fournies dans le cadre de ce processus. Une fois le transfert effectué, l'autre partie sera responsable de la gestion de vos informations personnelles.

Droit d'opposition au marketing direct

Vous pouvez nous demander à tout moment de cesser de vous envoyer des messages commerciaux. Veuillez consulter la section 11 pour en savoir plus..

Droit de ne pas faire l'objet de décisions automatisées

Vous avez le droit de ne pas faire l'objet de décisions qui sont prises automatiquement suite à la saisie de vos informations personnelles dans un système ou un ordinateur plutôt que par nos employés. La seule décision automatisée que nous prenons concerne le calcul de votre prime lorsque vous souscrivez un contrat en ligne.

Détermination de votre prime

Pour déterminer votre prime et votre admissibilité, nous utilisons les renseignements personnels que vous et d'autres personnes nous fournissez sur vous, votre famille, votre lieu de résidence, l'historique de vos demandes d'indemnisation et d'autres renseignements non personnels tels que les frais d'hospitalisation. Le prix dépend également des options que vous avez choisi d'acheter. Par



ailleurs, nous utilisons des informations sur votre ancienneté en tant que client(e), le nombre de demandes d'indemnisation que vous avez présentées et le montant des primes que vous payez pour déterminer les conditions qui vous seront proposées lors du renouvellement.

Prévention de la fraude

AXA – Global Healthcare utilise des filtres anti-fraude automatisés qui vérifient les listes de personnes connues pour avoir effectué des transactions frauduleuses et rejettent ces candidats susceptibles de vouloir commettre des fraudes.

Le droit de retirer son consentement

Pour certaines utilisations de vos informations personnelles, nous vous demanderons votre consentement. Dans ce cas, vous avez le droit de retirer votre consentement à l'utilisation ultérieure de vos informations personnelles. Veuillez noter que, dans certains cas, il se peut que nous ne soyons pas en mesure de traiter votre demande de remboursement ou votre demande d'indemnisation fiduciaire si vous retirez votre consentement.

Le droit de déposer une réclamation

Si vous vous opposez à la manière dont nous utilisons vos informations personnelles, vous avez le droit de déposer une réclamation à tout moment auprès de l'Information Commissioners Office au Royaume-Uni, de la Data Protection Commission en Irlande ou de l'organisme gouvernemental compétent en matière de protection des données dans votre pays de résidence. Vous trouverez de plus amples informations sur le site Web du Bureau du commissaire à l'information du Royaume-Uni : <https://ico.org.uk/>, ou sur le site Web du commissaire à la protection des données de l'Irlande : <https://forms.dataprotection.ie/report-a-breach-of-personal-data> Vous trouverez en annexe une liste des autres commissaires nationaux et leurs coordonnées.

Vous pouvez faire l'une des demandes susmentionnées en utilisant les coordonnées qui vous ont été fournies dans le guide de votre couverture ou comme indiqué à la section 12. Veuillez noter que, dans certains cas, il se peut que nous ne soyons pas en mesure de répondre à votre demande pour des raisons telles que nos propres obligations de respecter d'autres exigences légales ou réglementaires. Nous répondrons toujours à votre demande et si nous ne pouvons pas la satisfaire, nous vous dirons pourquoi.

11. Marketing

Nous aimerions vous tenir informé régulièrement des produits et services pertinents et si vous avez accepté que nous vous contactions, nous pouvons utiliser vos informations pour vous informer sur des produits et des services susceptibles de vous intéresser. Nous pouvons le faire par courrier, par e-mail, par téléphone ou par d'autres méthodes électroniques telles que les SMS, mais nous nous engageons à ne vous envoyer que les communications commerciales que vous avez clairement indiqué vouloir recevoir. Afin de nous aider à vous connaître et à identifier les produits et services



susceptibles de vous intéresser, nous pouvons obtenir des informations vous concernant auprès d'autres sources à l'intérieur et à l'extérieur du Groupe AXA.

Vous avez le contrôle sur la manière dont nous utilisons vos informations à des fins de marketing. Si vous souhaitez annuler votre abonnement aux e-mails que nous vous envoyons, vous pouvez le faire à tout moment en cliquant sur le lien « Se désabonner » qui figure dans tous les e-mails. Sinon, vous pouvez toujours nous contacter en utilisant les coordonnées qui vous ont été fournies dans nos communications marketing ou dans le guide de votre contrat, pour mettre à jour vos préférences. Dans ce cas, nous continuerons à vous envoyer des communications liées au service (non commerciales) si nécessaire.

Nous pouvons être amenés à mener de temps à autre des campagnes de marketing spécifiques par le biais des réseaux sociaux et de la publicité numérique que vous pouvez voir et qui sont basées sur des données démographiques et des intérêts généraux. Les informations personnelles individuelles ne sont pas utilisées pour ces campagnes. Si vous ne souhaitez pas voir de campagnes, vous devrez modifier vos préférences dans les paramètres des réseaux sociaux et les paramètres relatifs aux cookies du navigateur.

Veillez noter que nous pouvons conserver toutes les données qui nous sont fournies sur nos sites Web pendant une période limitée, même si vous ne finalisez pas votre devis. Ces informations peuvent être utilisées pour vous demander pourquoi vous n'avez pas terminé votre devis afin que nous puissions mieux comprendre vos besoins, mais uniquement si vous avez accepté que nous vous contactions.

12. Coordonnées du délégué à la protection des données

Si vous souhaitez contacter le délégué à la protection des données, voici ses coordonnées :

Le délégué à la protection des données :

AXA Global Healthcare
International House,
Forest Road
Tunbridge Wells
TN2 5FE
Angleterre

Adresse électronique : AGHComplianceReporting@axa.com



Annexe

Autorités nationales de protection des données

Royaume-Uni	
Information Commissioner's Office	Water Lane, Wycliffe House Wilmslow - Cheshire SK9 5AF Tel : +44 1625 545 745 Adresse électronique : international.team@ico.org.uk Site Internet : https://ico.org.uk
Allemagne	
Die Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit	Husarenstraße 30 53117 Bonn Tel : +49 228 997799 0 ; +49 228 81995 0 Fax : +49 228 997799 550 ; +49 228 81995 550 Adresse électronique : poststelle@bfdi.bund.de Site Internet : http://www.bfdi.bund.de/
Bulgarie	
Commission pour la protection des données personnelles	2, Prof. Tsvetan Lazarov blvd. Sofia 1592 Tel : +359 2 915 3523 Adresse électronique : kzld@cpdp.bg Site Internet : http://www.cpdp.bg/
Chypre	
Commissaire aux données personnelles	1 Iasonos Street, 1082 Nicosie P.O. Box 23378, CY-1682 Nicosie Tel : +357 22 818 456 Fax : +357 22 304 565 Adresse électronique : commissioner@dataprotection.gov.cy Site Internet : http://www.dataprotection.gov.cy/
Danemark	
Datatilsynet	Borgergade 28, 5 1300 Copenhague K Tel : +45 33 1932 00 Fax +45 33 19 32 18



	Adresse électronique : dt@datatilsynet.dk Site Internet : http://www.datatilsynet.dk/
EAU	
The Data Protection Commissioner	Dubai International Financial Centre Authority Level 14, The Gate P.O. Box 74777 Dubai, Émirats arabes unis Tel : +971 4 362 2623 Fax : +971 4 362 2656 E-mail : administrator@dp.difc.ae
Espagne	
Agencia de Protección de Datos	A : C/Jorge Juan, 6 28001 Madrid Tel : +34 91399 6200 Fax +34 91455 5699 Adresse électronique : internacional@agpd.es Site Internet : https://www.agpd.es/
États-Unis	
Federal Trade Commission	600 Pennsylvania Avenue, NW Washington, DC 20580 Téléphone : (202) 326-2222 Site Internet : https://www.ftc.gov
France	
CNIL Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés	8, rue Vivienne, CS 30223 F-75002 Paris, Cedex 02 Tel : +33 1 53 73 22 22 Fax : +33 1 53 73 22 00 Site Internet : http://www.cnil.fr/
Grèce	
Autorité hellénique de protection des données	Kifisias Av.1-3, PC 11523 Ampelokipi Athènes Tel : +30 210 6475 600 Fax +30 210 6475 628 Adresse électronique : contact@dpa.gr Site Internet : http://www.dpa.gr/
Hong Kong	
The Office of the Privacy	12/F, Sunlight Tower 248 Queen's Road East



Commissaire aux données personnelles	Wanchai Hong Kong Tel : +852 2827 2827 Fax : +852 2877 7026 Site Internet : http://www.pcpd.org.hk/
Irlande	
Data Protection Commissioner	Canal House Station Road Portarlinton Co. Laois Lo-Call : 1890 25 22 31 Tel : +353 57 868 4800 Fax : +353 57 868 4757 Adresse électronique : info@dataprotection.ie Site Internet : http://www.dataprotection.ie/
Italie	
Garante per la protezione dei dati personali	Piazza di Monte Citorio, 121 00186 Rome Tel : +39 06 69677 1 Fax : +39 06 69677 785 Adresse électronique : garante@garanteprivacy.it Site Internet : http://www.garanteprivacy.it/
Malte	
Office of the Data Protection Commissioner	Data Protection Commissioner: Mr Joseph Ebejer 2, Airways House High Street, Sliema SLM 1549 Tél. : +356 2328 7100 Fax +356 2328 7198 Adresse électronique : commissioner.dataprotection@gov.mt Site Internet : http://www.dataprotection.gov.mt/
Pays-Bas	
Autoriteit Persoonsgegevens	Prins Clauslaan 60 P.O. Box 93374 2509 AJ Den Haag/The Hague Tel : +31 70 888 8500 Fax +31 70 888 8501 Adresse électronique : info@autoriteitpersoonsgegevens.nl Site Internet : https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl



Suisse	
Federal Data Protection and Information Commissioner ('FDPIC')	Feldeggweg 1 CH 3003 Berne Suisse Tel : +41 (0)58 462 43 95 Fax : +41 (0)58 465 99 96
UE	
Contrôleur européen de la protection des données	Rue Wiertz 60 1047 Bruxelles/Brussel Bureau : 63, rue Montoyer, 6e étage Tel : +32 2 283 19 00 Fax +32 2 283 19 50 Adresse électronique : edps@edps.europa.eu Site Internet : http://www.edps.europa.eu/EDPSWEB/
Pays dépourvus d'autorités de protection des données	
Chine	Nigeria
Égypte	Philippines
Inde	Arabie Saoudite