Avis concernant la protection des données d'AXA Global Healthcare

Le présent Avis concernant la protection des données vous indique quelles données personnelles nous collectons, pourquoi et en quoi elles nous sont utiles. Vous trouverez également des informations sur vos droits concernant vos données personnelles.

Sommaire

1. Nos principes en matière de protection de la vie privée 3
2. Comment nous collectons vos informations personnelles 4
3. Quelles informations personnelles nous collectons 5
4. Comment nous utilisons vos informations personnelles 7
5. Une base juridique pour le traitement 11
6. Avec qui nous partageons vos informations personnelles 20
7. Transfert de données transfrontalier 22
8. Accès transfrontalier aux données 22
9. Combien de temps nous conservons les dossiers 22
10. Vos droits 11
11. Marketing 25
12. Coordonnées du délégué à la protection des données 25

Annexe 26

AXA Global Healthcare (AGH) inclut AXA Global Healthcare (UK) Ltd, AXA Global Healthcare (EU) Limited, AXA Global Healthcare (Hong Kong) Limited et AXA Life and Health Reinsurance Solutions Limited (ALHRS), (conjointement, « **AXA Global Healthcare** »). Toutes ces sociétés sont déterminées à assurer la protection de votre vie privée et de vos informations personnelles.

Si vous avez été redirigé vers la présente Politique de confidentialité depuis un autre site web d'AXA Global Healthcare ou un autre document (par exemple, le guide de votre couverture d'assurance), ce site Web ou ce document vous indiquera les coordonnées de la société AGH et/ou de l'assureur qui traite vos données personnelles. Le document de votre contrat confirmera également qui est le « responsable du traitement » de vos informations personnelles.

Les mentions « **nous** » ou « **notre** » désignent AXA Global Healthcare. Aux fins du présent avis concernant la protection des données, sous réserve de l'exception énoncée ci-dessous, AXA Global Healthcare est le responsable de vos informations personnelles. L'assureur (la société qui a souscrit votre contrat) disposera de son propre avis concernant la protection des données et/ou de ses propres politiques. Vous pouvez les consulter ici, dans la section « Pour les membres actuels ».

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 contrat), assurez-vous

de leur fournir cet avis concernant la protection des données et encouragez-les à le lire, car il décrit la façon dont nous collectons, utilisons, partageons et protégeons les informations personnelles.

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 le présent Avis 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 au présent avis concernant la protection 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 l'avis concernant la protection des données le plus récent.

Exception

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. Vous pouvez consulter la déclaration de confidentialité des données d'AXA Insurance dac en cliquant sur le lien « Pour les membres actuels » ci-dessus.

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 transférerons uniquement vos informations personnelles vers un autre pays ou une organisation internationale si nous avons pris des mesures pour garantir la protection de ces dernières. Ces mesures peuvent inclure l'obligation contractuelle pour le tiers auquel nous transférons les informations de les protéger selon des normes adéquates, ainsi que de réaliser des évaluations des risques appropriées concernant ces transferts.
9. Les sociétés d'AXA Global Healthcare ne vendent pas vos informations personnelles et veilleront à ce que les tiers ne puissent pas les utiliser à des fins autres que celles auxquelles une personne concernée pourrait raisonnablement s'attendre.
10. Nous nous efforçons d'être transparents et clairs dans la manière dont nous utilisons vos informations personnelles

2. Comment nous collectons vos informations personnelles?

Il existe plusieurs façons de collecter 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 candidature ou de ce que vous avez publié sur l'un de nos sites Web. Nous pouvons également collecter des informations vous concernant auprès d'autres personnes et organisations, notamment des professionnels de la santé. Vous trouverez ci-dessous une liste de certains des moyens par lesquels nous pouvons collecter vos informations personnelles :

Nous pouvons collecter des informations personnelles directement auprès de vous :

- via l'application AXA Global Healthcare ;
- via des demandes de renseignements, des formulaires d'inscription et de réclamation, des plateformes de chat en direct et d'assistants virtuels ;
- 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 candidature ;
- via les cookies. Pour en savoir plus à ce sujet, consultez notre politique en matière de cookies ;
- par le biais de nos entretiens téléphoniques qui peuvent être enregistrés ;
- lorsque vous nous fournissez vos coordonnées, en ligne ou hors ligne ; et
- lorsque vous fournissez un service à notre société ou à nos clients (en tant que fournisseur).

Nous pouvons également collecter indirectement vos informations personnelles à partir de différentes sources, notamment :

- 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 maladie de votre conjoint ;
- si vous faites partie d'un groupe ou d'un accord d'entreprise, auprès du commanditaire de l'accord (par exemple, votre employeur ou le prestataire de services de votre employeur) ;
- des sites Web où vous pouvez laisser des avis à notre sujet, par exemple Trustpilot ;
- des réseaux sociaux ou via un tiers qui collecte l'opinion publique sur AXA à partir des réseaux sociaux ;

- des membres de votre famille, lorsqu'ils se renseignent sur l'achat d'un produit pour vous ou sur votre inclusion dans leur assurance, lorsque vous leur demandez de faire une déclaration de sinistre en votre nom, ou lorsque vous êtes dans l'incapacité ou dans l'impossibilité de fournir vous-même les informations dont nous avons besoin ;
- d'autres sociétés du groupe AXA ;
- de votre courtier en assurance, si vous en avez un ;
- de partenaires qui vous proposent directement nos contrats d'assurance ;
- d'agrégateurs (tels que les sites Web de comparaison de prix) ;
- de professionnels de la santé et d'hôpitaux ;
- de fournisseurs de réseaux tiers ;
- de tiers qui nous assistent dans la gestion des demandes de remboursement (par exemple, en vérifiant qu'elles sont éligibles au paiement) ;
- de tiers qui nous aident à enquêter sur les fraudes ;
- de tiers, tels que des entreprises qui fournissent une classification des consommateurs à des fins de marketing, par exemple des données de segmentation du marché et sur le style de vie ;
- de plateformes de réseaux sociaux ;
- de fournisseurs de cookies ; et
- de plateformes de marketing ciblé.

3. Quelles informations personnelles nous collectons?

Nous pouvons collecter des informations personnelles telles que vos coordonnées ou des informations sur vos cartes bancaires ou de crédit. Les informations que nous collectons 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 collecter des informations personnelles « sensibles » 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 collectons dépendent de notre relation à votre égard. Si nous avons besoin d'informations sur d'autres personnes figurant dans votre contrat, nous pouvons vous demander de fournir également les informations ci-dessous concernant ces personnes, si elles s'avèrent pertinentes pour votre assurance. Par souci d'exhaustivité, lorsque nous parlons d'« informations personnelles sensibles », nous incluons tant les données personnelles spéciales que les données relatives aux condamnations pénales.

Quand AXA Global Healthcare est le responsable du traitement des données, nous pouvons collecter les informations suivantes vous concernant.

- Informations personnelles :
    - des coordonnées telles que nom, adresse électronique, adresse postale et numéro de téléphone, y compris tout numéro de téléphone collecté par notre système lorsque vous nous appelez ;
    - la nationalité et/ou le pays d'origine et le pays de résidence prévu ;
    - la relation qui vous lie aux autres personnes qui vous sont associées dans nos dossiers, par exemple votre conjoint(e), vos parents, vos enfants, ainsi que le genre auquel vous vous identifiez ;
    - les informations relatives à toute autre personne incluse dans votre contrat et sa relation avec vous en tant que titulaire du contrat ;
    - votre profession ;
    - 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 vos coordonnées bancaires et celles de votre carte de crédit ;
    - le cas échéant, des détails sur toute vulnérabilité relevée dans la situation personnelle des clients et sur l'aide proposée ;
    - des informations relatives à l'emploi, tels que le nom de l'employeur et le lieu de travail ;
    - des informations obtenues grâce à notre utilisation des cookies. Pour en savoir plus, consultez notre politique en matière de cookies ;
    - des informations sur les éventuelles sanctions financières qui pourraient s'appliquer à votre cas
    - informations pertinentes pour votre demande d'indemnisation
    - vos préférences en matière de marketing ;
    - un enregistrement de tout consentement que vous avez donné ; et
    - des informations collectées à partir de vos appareils, y compris l'adresse IP, les informations sur l'appareil (par exemple, le type d'appareil, le système d'exploitation) et le navigateur.

- Informations personnelles sensibles :
    - des informations concernant votre état de santé physique ou mentale actuel ou passé ;
    - des détails concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle, par exemple l'état civil ; et
    - des informations concernant les infractions pénales, y compris les infractions présumées, les procédures pénales, les résultats et les peines (condamnations pénales antérieures, faillites et autres sanctions financières).

- Informations personnelles et confidentielles relatives aux enfants
    - Nous ne recueillons et n'enregistrons pas d'informations personnelles et confidentielles relatives aux enfants (personnes âgées de moins de 13 ans) sans le consentement de leurs parents ou de leur tuteur.

Pour plus d'informations sur les données personnelles et sensibles collectées dans le cadre des services fournis via notre application AXA Global Healthcare, veuillez consulter l'avis concernant la protection des données de cette dernière.

4. Comment nous utilisons vos informations personnelles?

Nous utilisons vos informations personnelles pour vous fournir un contrat d'assurance ou des prestations ; pour gérer vos prestations de santé de fiducie et les autres services que vous, votre employeur ou d'autres membres de votre famille obtenez de notre part. Ainsi, si vous avez un problème, nous nous assurons que le réseau adéquat de prestataires et de spécialistes est en place, et que nous sommes en mesure de vous informer rapidement de l'évolution et du coût de votre demande de remboursement et de vous protéger contre la fraude. Il y a néanmoins plusieurs autres raisons pour lesquelles nous devrons utiliser vos informations personnelles. Veuillez les consulter ci-dessous.

Lorsque les informations personnelles que nous traitons vous concernant sont considérées comme des informations personnelles sensibles (informations relatives aux infractions pénales et « données personnelles spéciales » telles que votre santé, votre orientation sexuelle et votre origine ethnique), nous devons disposer d'un fondement juridique supplémentaire pour un tel traitement. Les fondements juridiques sur lesquels nous nous appuyons pour notre traitement sont également exposés plus en détail à la section 5 ci-dessous.

Gestion de vos prestations d'assurance ou de fiducie

Nous pouvons être amenés à traiter des informations personnelles et des informations personnelles sensibles qui nous sont nécessaires pour vous fournir votre contrat d'assurance, vos prestations ou d'autres services, tels que :

- établir un devis ;
- évaluer votre demande de couverture et vous désigner comme titulaire du contrat, ou bénéficiaire de la fiducie ;

- administration et gestion de votre contrat d'assurance ou des prestations et fourniture de tous les services connexes ;
- évaluation de votre admissibilité, le traitement et le paiement des demandes de remboursement (ne s'applique pas si votre contrat est souscrit par AXA Insurance dac) ; et
- communication avec vous concernant votre contrat.

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 de souscrire. 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.

Gestion des informations

Nous pouvons utiliser vos informations personnelles pour nous aider à comprendre 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 utiliser vos informations personnelles pour 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 ne permettent généralement pas à votre employeur d'identifier un employé en particulier, car elles sont anonymisées. Toutefois, il peut arriver que nous communiquions à votre employeur des informations comparant le montant total des demandes de remboursement versées au titre du régime et la prime versée. Cela vise à aider les entreprises à obtenir les devis les plus avantageux lors du renouvellement. Dans le cas des petits groupes, cela peut amener un employeur à en déduire que le coût d'une demande de remboursement est imputable à une personne en particulier.

Nous utilisons des solutions de stockage dans le cloud pour conserver les informations au Royaume-Uni et en Europe. Ces solutions ont été choisies pour garantir l'efficacité et améliorer la gestion des informations.

Il nous arrive également d'utiliser des services qui compilent les avis sur AXA publiés sur les réseaux sociaux afin de mieux cerner les opinions exprimées publiquement au sujet de nos produits et services.

Recherche et analyse

Nous pouvons utiliser vos informations personnelles à des fins de recherche et d'analyse, y compris la recherche générale dans les domaines liés à la santé et la recherche sur les produits et services que nous fournissons. Cela nous permet d'adapter et d'améliorer nos produits et nos services afin de mieux répondre aux besoins de nos clients, et aussi d'améliorer la formation que nous dispensons en interne. Le cas échéant, nous prendrons des mesures pour anonymiser ou pseudonymiser vos données. Nous veillerons à mettre en place les contrôles et les mécanismes de gouvernance appropriés pour protéger vos données.

Prévention et détection des fraudes

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. Nous surveillons également les services qui vous sont fournis par les prestataires de soins de santé.

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 la base de données Health Insurance Counter Fraud Group. Nous pouvons utiliser les informations fournies par ces organisations ainsi que celles accessibles au public sur les réseaux sociaux et d'autres sources (y compris des tiers qui nous aident à vérifier l'identité des utilisateurs et collaborent avec des agences d'évaluation du crédit) afin de lutter contre la fraude. Nous utilisons notamment des filtres antifraude automatisés qui effectuent des vérifications par rapport à des listes de personnes connues pour avoir effectué des transactions frauduleuses. Nous avons également accès à des outils qui détectent la fraude, le gaspillage ou les abus.

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, ces informations pourront être transmises à des organismes de lutte contre la fraude. Nous

consulterons également de manière régulière les fichiers détenus par ces organismes aux fins suivantes :

- aider à prendre des décisions sur les contrats d'assurance et les demandes d'indemnisation pour vous et les personnes à votre charge ;
- vérifier votre identité pour éviter le blanchiment d'argent ;
- effectuer des recherches sur les listes électorales et d'autres recherches liées à la fraude.

Le Marketing

Nous aimerions vous tenir informé(e) régulièrement des produits et services susceptibles de vous intéresser. Selon vos préférences, nous pourrons vous contacter par courrier, e-mail, téléphone ou par d'autres moyens électroniques tels que les SMS.

Nous pouvons mener ponctuellement des campagnes marketing spécifiques via les réseaux sociaux et la publicité numérique, en nous basant sur des données démographiques et des centres d'intérêt généraux. Si vous ne souhaitez pas recevoir ces communications, vous devrez modifier vos préférences dans les paramètres de vos réseaux sociaux et les paramètres de cookies de votre navigateur.

Nous nous engageons à vous envoyer uniquement des communications marketing susceptibles de vous intéresser. Afin de mieux cerner les produits et services susceptibles de vous intéresser, nous nous appuyons parfois sur des informations provenant de tiers, tant au sein qu'à l'extérieur du groupe AXA, y compris des informations émanant de fournisseurs de cookies (pour plus d'informations, veuillez consulter notre Politique en matière de cookies) et de plateformes de marketing ciblé.

Vous gardez le contrôle sur la manière dont nous utilisons vos informations à des fins de marketing. Si vous souhaitez annuler votre abonnement à nos communications marketing, vous pouvez le faire à tout moment en cliquant sur le lien « Se désabonner » qui figure dans tous les e-mails. Vous pouvez également nous contacter à tout moment pour retirer votre consentement ou mettre à jour vos préférences en utilisant les coordonnées indiquées dans nos communications marketing ou dans le guide de votre couverture. Si vous êtes client, il se peut que nous devions continuer à vous envoyer des communications liées au service (hors marketing).

Si vous entamez une demande de devis sur notre site Web, nous pourrions conserver certaines informations que vous nous avez fournies, même si vous n'avez pas finalisé votre devis. Avec votre consentement, nous pourrions utiliser ces informations pour vous demander pourquoi vous n'avez pas finalisé votre devis et mieux comprendre vos besoins.

Systèmes d'IA

L'intelligence artificielle (IA) est un terme générique qui désigne un ensemble de technologies permettant de remplacer les processus manuels et de résoudre des tâches complexes en accomplissant des fonctions qui nécessitaient auparavant une intervention humaine. Des tâches que nous accomplissions traditionnellement en faisant appel à notre réflexion et à notre raisonnement sont de plus en plus souvent réalisées par l'IA ou avec son aide.

Nous utilisons l'IA pour faciliter nos activités existantes, notamment la gestion des demandes de remboursement. Par exemple, nous utilisons l'IA pour traduire automatiquement certaines factures médicales et classer les documents pertinents dans vos dossiers clients. Nous pouvons ainsi gérer les demandes de remboursement plus efficacement qu'en effectuant ces processus manuellement.

5. Fondements juridiques sur lesquels nous nous appuyons pour l'utilisation de vos informations personnelles

Nous traiterons vos informations personnelles uniquement si nous avons une raison légalement valable de le faire. C'est ce qu'on appelle une base juridique, et plusieurs bases juridiques peuvent souvent s'appliquer en fonction du traitement concerné. Le tableau ci-dessous résume les bases juridiques sur laquelle nous nous appuyons pour chaque utilisation de vos informations personnelles.

Utilisation de vos informations	Informations personnelles que nous pouvons traiter :	Bases juridiques pour le traitement
Pour examiner votre demande d'assurance et/ou vous fournir une couverture.	Vos coordonnées et informations d'identification. Renseignements sur votre emploi. Votre position. Autres informations utiles concernant vos prestations, telles que vos projets de voyage, vos destinations, les	**Fondement juridique pour le traitement des informations personnelles :** Exécution d'un contrat : le traitement de ces informations personnelles est nécessaire pour commencer à vous fournir des services d'assurance santé ; ou Consentement : vous ou une personne agissant en votre

	activités prévues et les dates des voyages. Votre âge, votre sexe et des informations sur votre mode de vie (par exemple, si vous fumez). Des informations personnelles sensibles concernant votre état de santé physique ou mentale.	nom avez confirmé votre consentement. **Fondement juridique complémentaire pour le traitement des informations personnelles sensibles** Objectifs d'intérêt public majeur : notamment la fourniture de services d'assurance et la prévention de la fraude ; ou Consentement : vous ou une personne agissant en votre nom avez confirmé votre consentement.
Pour administrer, fournir et maintenir votre contrat d'assurance et/ou de votre fiducie, pour vérifier votre droit à une réduction pour absence de sinistre, 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). Veuillez consulter la politique de confidentialité d'AXA Insurance dac).	Vos coordonnées et informations d'identification. Renseignements sur votre emploi. Votre position. Vos prestataires de soins de santé. Vos informations financières, telles que vos coordonnées bancaires. informations concernant vos demandes de remboursement. Des informations personnelles sensibles	**Fondement juridique pour le traitement des informations personnelles :** Exécution d'un contrat : le traitement de ces informations personnelles est nécessaire pour vous fournir des services d'assurance santé ; ou Consentement : vous ou une personne agissant en votre nom avez confirmé votre consentement. **Fondement juridique complémentaire pour le traitement des informations personnelles sensibles**

	concernant votre état de santé physique ou mentale.	Objectifs d'intérêt public majeur : notamment la fourniture de services d'assurance et la prévention de la fraude ; ou Consentement : vous ou une personne agissant en votre nom avez confirmé votre consentement.
Pour communiquer avec vous et résoudre vos éventuelles réclamations.	Vos coordonnées et informations d'identification. Votre position. Vos informations financières Autres informations utiles concernant vos prestations, telles que vos projets de voyage, vos destinations, les activités prévues et les dates des voyages. informations concernant vos demandes de remboursement. Des informations personnelles sensibles concernant votre état de santé physique ou mentale.	**Fondements juridiques pour le traitement des informations personnelles :** Exécution d'un contrat : le traitement de ces informations personnelles est nécessaire pour vous fournir des services d'assurance santé ; ou Consentement : vous ou une personne agissant en votre nom avez confirmé votre consentement ; ou Obligation légale : nous pourrions avoir besoin de traiter des données personnelles pour nous conformer à nos obligations légales relatives à votre réclamation ; ou **Fondement juridique complémentaire pour le traitement des informations personnelles sensibles**

		Objectifs d'intérêt public majeur : notamment fournir des services d'assurance et de prévention de la fraude ; ou Consentement : vous ou une personne agissant en votre nom avez confirmé votre consentement ; ou Constitution, exercice ou défense de droits en justice : pour protéger nos droits légaux.
À des fins de gestion interne des informations, notamment pour la tenue de nos registres comptables, l'analyse des résultats financiers, les exigences en matière d'audit interne et l'obtention de conseils professionnels.	Vos coordonnées et informations d'identification. Informations financières. Renseignements sur votre emploi. Des informations personnelles sensibles concernant votre état de santé physique ou mentale.	**Fondement juridique pour le traitement des informations personnelles :** Consentement : vous ou une personne agissant en votre nom avez confirmé votre consentement ; ou Intérêt légitime : nous avons un intérêt commercial légitime à utiliser vos données personnelles pour appréhender notre activité, suivre nos performances et tenir des registres appropriés ; ou Obligation légale : nous pourrions avoir besoin de traiter vos informations pour nous conformer à certaines obligations légales concernant la sécurité et le fonctionnement

		de nos systèmes et la tenue de nos registres comptables ; ou Exécution d'un contrat : une gestion adéquate de vos informations est nécessaire pour vous fournir des services d'assurance santé. **Fondement juridique complémentaire pour le traitement des informations personnelles sensibles** Objectifs d'intérêt public majeur : notamment la fourniture de services d'assurance et la prévention de la fraude ; ou Consentement : vous ou une personne agissant en votre nom avez confirmé votre consentement ; ou
À des fins de recherche et d'analyse, pour améliorer la qualité de nos services, la formation et la sécurité des informations (par exemple, en utilisant les enregistrements des appels téléphoniques effectués vers nos numéros de contact pour former les agents du service clientèle).	Vos coordonnées et informations d'identification. Vos informations financières, informations concernant vos demandes de remboursement. Les informations partagées lors de vos interactions avec nous, par exemple les	**Fondement juridique pour le traitement des informations personnelles :** Consentement : vous ou une personne agissant en votre nom avez confirmé votre consentement ; ou Intérêt légitime : nous avons un intérêt commercial légitime à utiliser vos informations personnelles pour améliorer

	informations communiquées par téléphone.	nos services, la formation et la sécurité des informations. **Fondement juridique complémentaire pour le traitement des informations personnelles sensibles** Objectifs d'intérêt public majeur : notamment la fourniture de services d'assurance et la prévention de la fraude.
Pour prévenir et détecter les fraudes, et enquêter sur ces dernières	Vos coordonnées et informations d'identification. Votre position. Renseignements sur votre emploi. Vos informations financières Autres informations utiles concernant vos prestations, telles que vos projets de voyage, vos destinations, les activités prévues et les dates des voyages. informations concernant vos demandes de remboursement. Des informations personnelles sensibles concernant votre état de santé physique	**Fondement juridique pour le traitement des informations personnelles :** Obligation légale : Nous avons l'obligation légale de prévenir, de détecter et d'enquêter sur les fraudes. **Fondement juridique complémentaire pour le traitement des informations personnelles sensibles** Objectifs d'intérêt public majeur : La prévention, la détection et l'enquête sur les fraudes revêtent un intérêt public majeur.

	ou mentale.	
Aux fins de recouvrement de créances, par exemple, nous pourrions avoir besoin de traiter des informations à cette fin si vous n'avez pas payé votre contrat d'assurance.	Vos coordonnées et informations d'identification. Votre position. Vos informations financières. informations concernant vos demandes de remboursement. Des informations personnelles sensibles concernant votre état de santé physique ou mentale.	**Fondement juridique pour le traitement des informations personnelles :** Intérêt légitime : nous devons recouvrer une dette pour des raisons commerciales légitimes. **Fondement juridique complémentaire pour le traitement des informations personnelles sensibles** Constitution, exercice ou défense de droits légaux : cette utilisation est nécessaire pour établir, exercer ou défendre nos droits légaux.
Satisfaire à nos obligations légales ou réglementaires	Vos coordonnées et informations d'identification. Votre position. Vos informations financières. informations concernant vos demandes de remboursement. Des informations personnelles sensibles concernant votre état de santé physique ou mentale.	**Fondement juridique pour le traitement des informations personnelles :** Obligation légale : Le cas échéant, nous pouvons traiter vos informations afin de nous conformer à une obligation légale ou réglementaire. **Fondement juridique complémentaire pour le traitement des informations personnelles sensibles** Objectifs d'intérêt public majeur : le respect de nos

		obligations légales et réglementaires lors du traitement de vos données revêt un intérêt public majeur.
Vous communiquer des informations marketing par courrier, téléphone, e-mail, SMS ou via les réseaux sociaux et développer et adapter nos activités marketing	Vos coordonnées et informations d'identification. Vos préférences en matière de marketing. Vos données de comportement et d'utilisation.	**Fondement juridique pour le traitement des informations personnelles :** Consentement : vous ou une personne agissant en votre nom avez confirmé votre consentement ; ou Intérêt légitime : nous avons un besoin commercial légitime de personnaliser nos publicités et de cibler les clients et prospects qui manifestent un intérêt à notre égard.
Afin de protéger et de sécuriser nos opérations commerciales, nos systèmes et nos services	Vos coordonnées et informations d'identification. Vos informations financières. informations concernant vos demandes de remboursement. Vos données de comportement et d'utilisation. Des informations personnelles sensibles	**Fondement juridique pour le traitement des informations personnelles :** Intérêt légitime : nous avons un besoin commercial légitime de protéger et de sécuriser nos opérations, nos systèmes et nos services. **Fondement juridique complémentaire pour le traitement des informations personnelles sensibles** Objectifs d'intérêt public majeur : la protection et la sécurisation de nos opérations

	concernant votre état de santé physique ou mentale.	commerciales, de nos systèmes et de nos services revêtent un intérêt public majeur, afin de garantir la protection de vos informations de santé.
Pour développer des modèles et des systèmes d'intelligence artificielle (IA), qui ensuite pourront être utilisés aux fins énoncées dans notre politique de confidentialité et nos avis concernant la protection des données. Par exemple, l'utilisation de modèles d'IA pour faciliter la détection des fraudes ou le traitement des demandes de remboursement.	Cela dépend de l'objectif du modèle en cours d'élaboration, mais peut inclure n'importe laquelle des données déjà énumérées dans le tableau ci-dessus.	**Fondement juridique pour le traitement des informations personnelles :** Intérêt légitime : nous avons un besoin commercial légitime de protéger et de sécuriser nos opérations, nos systèmes et nos services. **Fondement juridique complémentaire pour le traitement des informations personnelles sensibles** Objectifs d'intérêt public majeur : la protection et la sécurisation de nos opérations commerciales, de nos systèmes et de nos services revêtent un intérêt public majeur, afin de garantir la protection de vos informations de santé.

6. Avec qui nous partageons 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 le présent Avis 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 prêter nos services, vos informations personnelles sont partagées avec d'autres sociétés du groupe AXA, y compris, mais sans s'y limiter, AXA Insurance dac, AXA PPP (AXA Health), AXA Assistance, AXA Global 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 le présent Avis concernant la confidentialité des données. 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. Les tiers avec lesquels nous travaillons sont notamment :

- Votre médecin ou votre hôpital, ou d'autres conseillers médicaux, sociaux et de bien-être, ou des médecins ;
- Vos proches, vos représentants ou tout autre personne agissant en votre nom si vous êtes invalide ou inapte, ou d'autres personnes ou organisations qui vous sont liées, comme votre courtier d'assurance, votre patient (si vous êtes un praticien de santé) ou votre avocat
- Vos employeurs actuels, anciens ou potentiels, si vous faites partie d'un contrat collectif ou d'entreprise ;
- Prestataires, administrateurs ou fournisseurs de services tiers du réseau hospitalier auxquels nous faisons appel pour nous aider à vérifier l'éligibilité, à gérer et à régler les demandes de remboursement ;
- 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.
- Autres assureurs, si vous passez d'un assureur à un autre ;

- 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, ainsi que les sous-traitants et leurs propres sous-traitants ;
- Les fournisseurs et prestataires de biens et services que nous mettons à votre disposition ;
- Des 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 chargées de l'application de la loi ou les autorités de réglementation telles que, au Royaume-Uni, le FCA (Organisme de régulation financière au Royaume-Uni) ou le Bureau du commissaire à l'information, en Irlande, telles que la Banque centrale d'Irlande ou la Commission de protection des données, et à Hong Kong, telles que le Bureau du commissaire à la protection de la vie privée pour les données personnelles (PCPD) ;
- Les services d'arbitrage des réclamations tels qu'au Royaume-Uni, le médiateur 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 d'une partie de notre activité ; et
- Fournisseurs de cookies et plateformes marketing sélectionnés dans le cadre de nos activités de marketing ciblé et de nos analyses de marché.

La divulgation de vos informations personnelles à un tiers extérieur au Groupe AXA (à l'exception de certaines demandes émanant des autorités judiciaires ou des organismes de réglementation) 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.

7. Transfert et accès aux données transfrontaliers

Le recueil des informations et leur traitement avant leur transfert sont soumis aux lois nationales du pays dans lequel elles sont recueillies 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.

Nous prêtons des services d'assurance santé et de gestion des demandes de remboursement à l'échelle mondiale. Par conséquent, les données des clients peuvent être consultées dans diverses juridictions nationales afin de gérer votre contrat ou de traiter une demande de remboursement. Nous veillons à ce que les organisations et les personnes qui ont accès aux données respectent nos normes de sécurité strictes et soient soumises à des obligations contractuelles de non-divulgation et de protection des données. Ces mesures peuvent notamment consister à imposer à la partie qui accède à l'information des obligations contractuelles de protection conformes aux normes appropriées (par exemple, en établissant des clauses contractuelles types).

8. Combien de temps nous conservons les dossiers ?

Nous ne conserverons vos informations personnelles que pendant la durée raisonnable nécessaire à la réalisation des objectifs pertinents définis dans le présente avis concernant la protection des données et afin de nous conformer à nos obligations légales et réglementaires. La durée de conservation varie en fonction de la nature des informations personnelles et de l'utilisation que nous en faisons, ainsi que de 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.

9. Vos droits

Vous disposez de différents droits concernant vos informations personnelles. Par exemple, vous pouvez à tout moment nous demander une copie de ces dernières, nous demander de corriger des erreurs, de modifier la façon dont nous utilisons vos informations, voire de nous demander 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 des informations personnelles que nous détenons à votre sujet et certaines précisions sur la manière dont nous les utilisons. Ces demandes ne sont généralement pas facturées**.** Vos informations personnelles vous seront généralement fournies dans un format électronique sécurisé, 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 d'indemnisation de manière appropriée a été compromise par l'effacement 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 d'indemnisation de manière appropriée a été compromise par l'effacement de vos informations personnelles.

Droit à la portabilité des données

Si vous avez souscrit votre police en ligne, vous avez le droit de nous demander de transférer à un tiers de votre choix toutes 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 4 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.

Le droit de retirer son consentement

Pour certaines utilisations de vos informations personnelles, nous vous demanderons votre consentement. En pareil cas, vous avez le droit de retirer votre consentement à toute utilisation ultérieure de vos informations personnelles. Pour ce faire, vous pouvez nous contacter en utilisant les coordonnées indiquées dans la section ci-dessous. 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 de remboursement 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 pouvez effectuer l'une des demandes mentionnées ci-dessus en utilisant les coordonnées indiquées ci-dessous. Ces coordonnées figurent également dans le guide de votre couverture. Veuillez noter que, dans certains cas, il se peut que nous ne puissions pas donner suite à votre demande pour des raisons telles que nos obligations de nous conformer à d'autres exigences légales ou réglementaires. Nous répondrons toujours à votre demande et si nous ne pouvons pas y répondre, nous vous dirons pourquoi.

10. Coordonnées du délégué à la protection des données

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

The Data Protection Officer:
AXA Global Healthcare
International House,
Forest Road
Tunbridge Wells
TN2 5FE
England

Adresse e-mail : aghprivacy@axa.com

Avril 2026