



Merkblatt zum Datenschutz und Rechtsschutz  
der Grundversicherung

# Gesundheitsvorsorge der AXA

Ausgabe 05.2020

# Inhaltsübersicht

## Teil A Allgemeine Datenbearbeitung

A1	Arten der bearbeiteten Daten	3
A2	Zweck der Datenbearbeitung	3
A3	Datensammlungen	4
A4	Weitergabe der Daten an Dritte	4
A5	Beschaffung von Daten von Dritten	4
A6	Outsourcing	4
A7	Aufbewahrung der Daten	5
A8	Auskunftsrecht	5
A9	Widerruf der Einwilligung	5

## Teil C Rechtsschutz zur Grundversicherung

C1	Anspruch	7
C2	Erbringer des Rechtsschutzes	7
C3	Leistungen	7
C4	Pflichten der Versicherten	7
C5	Beginn und Ende des Rechtsschutzservice	7
C6	Keine Einsicht durch die AXA	7

## Teil B Zusätzliche Datenbearbeitung bei Nutzung des Servicepakets

B1	Datenbearbeitung Servicepaket	6
B2	Weitere Bestimmung	6

# Merkblatt zum Datenschutz und Rechtsschutz der Grundversicherung

Das vorliegende Merkblatt informiert über die Datenbearbeitung und -weitergabe im Zusammenhang mit einem Versicherungsantrag, dem Abschluss eines Versicherungsvertrags sowie der Vertragsabwicklung und -verwaltung der Gesundheitsvorsorge der AXA Versicherungen AG (im Folgenden AXA). Weiter informiert das vorliegende Merkblatt über die Bedingungen für den Rechtsschutz. Mit dem Versand des Versicherungsantrags sowie mit dem Abschluss des Versicherungsvertrags stimmt die versicherte Person der Datenbearbeitung und -weitergabe sowie den Bedingungen für den Rechtsschutz gemäss diesem Merkblatt zu.

Sämtliche Personendaten werden gemäss den anwendbaren Datenschutzbestimmungen bearbeitet.

## Teil A Allgemeine Datenbearbeitung

### A1 Arten der bearbeiteten Daten

---

Im Rahmen der Vertragsanbahnung und der Vertragsdurchführung erhält die AXA von der versicherten Person und von Leistungserbringern (insbesondere Ärzten oder Spitälern) oder anderen Dritten Kenntnis von folgenden Daten:

- Kundendaten (Name, Adresse, Geburtsdatum, Geschlecht, Nationalität, Zahlungsverbindungsdaten usw.), gespeichert in elektronischen Kundendateien;
- Antragsdaten (Angaben zum versicherten Risiko bzw. zum Gesundheitszustand, zu Sachverständigenberichten, Angaben des Vorversicherers über den bisherigen Leistungs- und Schadenverlauf usw.), abgelegt in den Policendossiers;
- Vertragsdaten (Vertragsparteien, Vertragsdauer, Kündigungsmöglichkeiten, versicherte Risiken und Leistungen usw.), gespeichert in Vertragsverwaltungssystemen wie physischen Policendossiers und elektronischen Risikodatenbanken;
- Zahlungsdaten (Datum der Prämieingänge, Ausstände, Mahnungen, Guthaben usw.), gespeichert in Inkassodatenbanken;
- allfällige Leistungs- oder Schadendaten (Schadenmeldungen, Abklärungsberichte, Rechnungsbelege usw.), gespeichert in physischen Schadensdossiers und elektronischen Schadenapplikationen;
- Rechnungsdaten (zugestellt durch die versicherte Person oder den Leistungserbringer).

### A2 Zweck der Datenbearbeitung

---

- A2.1** Die AXA bearbeitet Daten, die sich aus den Vertragsunterlagen oder der Vertragsabwicklung ergeben, und verwendet diese insbesondere für folgende Zwecke:
- Vertragsabschluss, -abwicklung und -verwaltung;
  - Bestimmung und Einforderung der Prämie und andere Rechnungsstellungen;
  - Risikoprüfung sowie Abklärung einer Anzeigepflichtverletzung;
  - Bearbeitung von Versicherungsfällen;
  - Rück- und Mitversicherung;
  - Verhütung und Aufdeckung von Versicherungsmissbrauch sowie damit zusammenhängende Strafverfahren;
  - Feststellung, Geltendmachung und Verteidigung eines rechtlichen Anspruchs sowie Abwehr von geltend gemachten Ansprüchen;
  - Erfüllung einer anderen spezifischen gesetzlichen oder vertraglichen Pflicht;
  - statistische Auswertungen und andere versicherungsmathematische Aktivitäten sowie
  - Erschliessung neuer Versicherungsmärkte und Marketing.

- A2.2** Davon erfasst können auch Daten sein, von denen die AXA im Rahmen der freiwilligen Dienstleistungen des AXA Servicepakets (z. B. Rechnungsservice Krankenkasse, Wechselservice für die Grundversicherung, vgl. Titel B hinten) Kenntnis erhält.

## A3 Datensammlungen

---

Die AXA führt folgende elektronische und/oder physische Datensammlungen:

- Kundendateien;
- Policenablagen bzw. -dossiers;
- Risikodatenbank;
- Inkassodatenbank;
- Schadenverwaltungssystem und/oder -dossiers sowie
- Datawarehouse.

## A4 Weitergabe der Daten an Dritte

---

**A4.1** Die AXA kann, sofern erforderlich, die für Vertrags- und Schadenabwicklung notwendigen Daten an die an der Abwicklung beteiligten Dritten im In- und Ausland weiterleiten, insbesondere an

- Gesellschaften der AXA Gruppe;
- Zusatz- oder Grundversicherer;
- Vor-, Nach-, Mit- und Rückversicherer;
- Vertrauensärzte, beratende Ärzte, Sachverständige, Gutachter sowie andere externe Fachspezialisten;
- Behörden und Amtsstellen sowie
- andere mit dem Vertrag betraute Dritte.

**A4.2** Für die Prüfung von Leistungsabrechnungen ausländischer Leistungserbringer kann die AXA die Daten an deren Beauftragte weitergeben, sofern erforderlich.

**A4.3** Soweit für die Vertrags- und Schadenabwicklung erforderlich, werden die Daten an weitere Dritte, namentlich Pfandgläubiger, Behörden, Anwälte und externe Sachverständige weitergeleitet. Zudem können zur Durchsetzung von Regressansprüchen Informationen an haftpflichtige Dritte und deren Haftpflichtversicherungen weitergegeben werden.

**A4.4** Eine Datenweitergabe kann, sofern erforderlich, auch zum Zwecke der Aufdeckung oder Verhinderung eines Versicherungsmisbrauchs erfolgen.

**A4.5** Die Stammdaten, Vertragsgrunddaten (ohne Antrags-, Leistungs- und Schadendaten) und die erstellten Kundenprofile können von anderen Gesellschaften der AXA Gruppe in der Schweiz und im Fürstentum Liechtenstein und deren Partnergesellschaften für die Unterbreitung von bedarfsgerechten Angeboten ihrer Dienstleistungen oder zwecks administrativer Vereinfachung bearbeitet werden. Falls Sie keine Werbemitteilungen wünschen, teilen Sie uns das bitte unter der Telefonnummer 0800 809 809 (AXA 24-h-Telefon) mit.

## A5 Beschaffung von Daten von Dritten

---

**A5.1** Zur Antragsprüfung, Abklärung einer Anzeigepflichtverletzung oder im Schadenfall kann die AXA, sofern erforderlich, die benötigten Auskünfte einholen oder in Akten Einsicht nehmen bei

- Leistungserbringern (z. B. Ärzten, Spitälern und anderen medizinischen Institutionen);
- Behörden und Amtsstellen (Polizei- und Untersuchungsbehörden, Strassenverkehrsämter oder analogen Amtsstellen);
- Sozialversicherern (insbesondere IV-Stellen, Kranken- und Unfallversicherern) und
- privaten Versicherungseinrichtungen und weiteren Dritten.

**A5.2** Dies gilt unabhängig vom Zustandekommen des jeweiligen Vertrags.

**A5.3** Falls nötig muss die versicherte Person die in Ziffer A5.1 erwähnten Personen zur Herausgabe der entsprechenden Daten ermächtigen. Es wird dazu auf Artikel 39 VVG verwiesen.

**A5.4** Die versicherte Person entbindet die Leistungserbringer (z. B. Ärzte, Spitäler und andere medizinische Institutionen) im Versicherungsantrag bzw. im Schadensfall von ihrer gesetzlichen und vertraglichen Schweigepflicht. Diese sind damit ermächtigt, Auskünfte zu erteilen und Einsicht in die Daten zu gewähren.

## A6 Outsourcing

---

**A6.1** Die AXA kann einzelne Bereiche ihrer Tätigkeit im Zusammenhang mit der Vertragsabwicklung und der Datenbearbeitung in Auftrag geben (Outsourcing).

**A6.2** Die AXA kann insbesondere folgende Bereiche auslagern:

- die IT (Hosting, Betrieb und Wartung);
- das Case Management;
- die Abwicklung von Regressen im Bereich der Unfalldeckung;
- den Leistungseinkauf sowie
- Teile des vertrauensärztlichen Dienstes.

## **A7 Aufbewahrung der Daten**

---

- A7.1** Die Daten werden physisch und/oder elektronisch aufbewahrt.
- 
- A7.2** Die Daten sind grundsätzlich mindestens während 10 Jahren nach Vertragsauflösung, Schadendaten mindestens während 10 Jahren nach Erledigung des Schadenfalls aufzubewahren.
- 
- A7.3** Die Aufbewahrung und Bearbeitung erfolgt nur so lange und soweit, wie es die gesetzlichen und vertraglichen Bestimmungen und die Wahrung der Rechte von der AXA erfordern.
- 
- A7.4** Die AXA speichert die für die Erstellung einer Offerte oder eines Antrags erhaltenen Personendaten während fünf Jahren ab Ausfertigungsdatum auch für den Fall, dass der Versicherungsabschluss nicht zustande kommt. Sie verwendet diese Daten, um ihre Produkte und Angebote zu verbessern, und der Antragstellerin oder dem Antragsteller weitere massgeschneiderte Produktempfehlungen abzugeben.

## **A8 Auskunftsrecht**

---

- A8.1** Die versicherte Person hat nach Art. 8 des Bundesgesetzes über den Datenschutz (DSG) das Recht, bei der AXA über die Bearbeitung der sie betreffenden Daten schriftlich Auskunft zu verlangen.
- 
- A8.2** Das Auskunftsgesuch ist an AXA Versicherungen AG, Gesundheitsvorsorge, Postfach 357, 8400 Winterthur, zu richten.

## **A9 Widerruf der Einwilligung**

---

- A9.1** Die Einwilligung der versicherten Person in die Datenbearbeitung kann verweigert und jederzeit widerrufen werden.
- 
- A9.2** Bei einer Verweigerung oder einem Widerruf der Einwilligung ist eine Datenbearbeitung durch die AXA nur noch unter den Voraussetzungen von Art. 12 DSG zulässig. Soweit sich dies auf die Leistungen von der AXA nachteilig auswirkt, ist jede Haftung der AXA ausgeschlossen.

## Teil B

# Zusätzliche Datenbearbeitung bei Nutzung des Servicepakets

### B1 Datenbearbeitung Servicepaket

---

Bei Nutzung der freiwilligen Dienstleistung Servicepaket werden Daten insbesondere wie folgt bearbeitet und weitergegeben:

- Die AXA erhebt von der versicherten Person sämtliche für die Dienstleistung notwendigen Angaben zur Person und zum Grundversicherer;
- Im Rahmen der Dienstleistung kann die AXA, soweit notwendig, bei den Grundversicherern Auskünfte einholen und Akten einsehen;
- Im Zusammenhang mit der Einholung von Offerten sowie mit dem Abschluss und der Kündigung von Verträgen über die obligatorische Grundversicherung kann die AXA, sofern erforderlich, die notwendigen Daten der versicherten Person an Grundversicherer weitergeben;
- Wenn die AXA für die versicherte Person den Grundversicherer wechselt, erfasst die AXA sämtliche Daten über den neuen Grundversicherer, die für die Erbringung der Dienstleistung erforderlich sind;
- Für den Rechnungsservice Krankenkasse erhebt die AXA sämtliche Daten der von der versicherten Person zugestellten Rechnungen und leitet diese an die obligatorische Grundversicherung weiter, soweit dies für die Geltendmachung der Ansprüche der versicherten Person notwendig oder zweckmässig ist;
- Die Erbringung des Rechtsschutzservices für die Grundversicherungen kann auf eine andere Gesellschaft der AXA Schweiz oder einen anderen Dritten übertragen werden;
- Daten, von denen die AXA im Rahmen der Dienstleistung Kenntnis erlangt, werden – unter Vorbehalt der Grundversicherer – nicht an Dritte weitergegeben. Andere Abteilungen der AXA, insbesondere die für Verkauf der Krankenzusatzversicherungsprodukte und Leistungsabrechnung zuständigen Personen, haben keinen Zugriff auf diese Daten;
- AXA bewahrt die erhobenen Daten so lange auf, als dies für eine ordnungsgemässe Erbringung der Dienstleistung erforderlich ist;
- Versicherte Personen, die die Dienstleistung von der AXA nutzen, willigen in die hierfür notwendige Datenbearbeitung ein.

### B2 Weitere Bestimmung

---

Im Übrigen werden die Daten im Zusammenhang mit dem Servicepaket wie unter Titel A vorne beschrieben bearbeitet.

# Teil C

## Rechtsschutz zur Grundversicherung

Die AXA erbringt als Teil des Servicepakets die kostenlose Dienstleistung «Rechtsschutzservice» gemäss nachfolgender Umschreibung. Der Rechtsschutzservice ist keine Versicherung, sondern eine kostenlose Dienstleistung der AXA.

### C1 Anspruch

---

Personen, die bei der AXA eine Zusatzkrankenversicherung zur obligatorischen Krankenpflegeversicherung und das Servicepaket abgeschlossen haben (im Folgenden «Versicherte»), haben Anspruch auf den Rechtsschutz zur Grundversicherung der AXA-ARAG.

### C2 Erbringer des Rechtsschutzes

---

Sämtliche Rechtsschutzservice-Dienstleistungen werden derzeit durch die AXA-ARAG Rechtsschutz AG (im Folgenden «AXA-ARAG») erbracht. Die AXA hat mit der AXA-ARAG einen Vertrag zu Gunsten der Versicherten abgeschlossen.  
Die AXA behält sich vor, die Dienstleistungen jederzeit ganz oder teilweise wieder selber zu erbringen oder durch einen anderen Dritten erbringen zu lassen.

### C3 Leistungen

---

Der Rechtsschutzservice beinhaltet Dienstleistungen zur Wahrung von rechtlichen Interessen der Versicherten bei Streitigkeiten mit dem bestehenden schweizerischen Krankenpflegeversicherer gemäss KVG (im Folgenden «Grundversicherer») betreffend Leistungen aus der obligatorischen Krankenpflegeversicherung oder im Zusammenhang mit einem beabsichtigten Wechsel der obligatorischen Krankenpflegeversicherung von einem Grundversicherer zu einem anderen. Im Rahmen des Rechtsschutzservice werden Dienstleistungen im Umfang von maximal CHF 20 000 pro Rechtsfall, höchstens jedoch CHF 40 000 oder für zwei Rechtsfälle pro Versicherten und Kalenderjahr erbracht. Es werden ausschliesslich Dienstleistungen bei Streitigkeiten mit einem gesetzlichen schweizerischen Gerichtsstand übernommen.  
Im Rahmen des Rechtsschutzservice werden Rechtsdienstleistungen (Beratung des Versicherten und Bearbeitung des Rechtsfalles) durch die AXA-ARAG übernommen. Ist ein Gerichts- oder Administrativverfahren vor den ordentlichen schweizerischen Gerichten erforderlich, umfasst der Rechtsschutzservice den Ersatz von notwendigen Anwalts- und Gerichtskosten inkl. allfälliger Parteientschädigungen. Ob ein Prozess notwendig ist, entscheidet ausschliesslich die AXA-ARAG. Wenn der Versicherte ohne Einverständnis der AXA-ARAG einen Anwalt beauftragt oder einen Prozess einleitet, so besteht kein Anspruch auf Kostenersatz. Nicht übernommen werden Kosten, die zu Lasten eines Haftpflichtigen oder einer Haftpflichtversicherung gehen.

Der Rechtsschutzservice wird für Streitigkeiten erbracht, die während der Dauer des Rechtsschutzservice beim Versicherten eintreten (vgl. Ziffer C5), wobei eine Streitigkeit im Zeitpunkt der erstmaligen Vertrags- oder Gesetzesverletzung durch den Grundversicherer als eingetreten gilt.

### C4 Pflichten der Versicherten

---

Die Versicherten können Rechtsfälle direkt bei der AXA-ARAG anmelden (0848 111 100). Nach der Meldung eines Rechtsfalls muss die versicherte Person der AXA-ARAG alle notwendigen Auskünfte und Vollmachten erteilen.  
Nach Überprüfung der Rechtslage wird das einzuschlagende Vorgehen mit dem Versicherten besprochen. Allfällige Verhandlungen für eine gütliche Erledigung werden von AXA-ARAG geführt. Scheitern diese, entscheidet die AXA-ARAG über die Zweckmässigkeit der Prozessführung, die Notwendigkeit, einen Anwalt beizuziehen, sowie das weitere Vorgehen. Die AXA-ARAG wählt, sofern notwendig, einen geeigneten Anwalt aus; der Versicherte mandatiert den Anwalt und befreit ihn gegenüber der AXA-ARAG vom Anwaltsgeheimnis.

### C5 Beginn und Ende des Rechtsschutzservice

---

Die AXA erbringt den Rechtsschutzservice ab dem Tag, an welchem der Versicherte bei der AXA das Servicepaket zur Zusatz-Krankenversicherung abschliesst, frühestens jedoch ab dem 1. Oktober 2018. Wird das Servicepaket erst später abgeschlossen, ist jener Zeitpunkt massgebend.  
Der Rechtsschutzservice endet für den Versicherten mit Beendigung aller Kranken-Zusatzversicherungen des Versicherten bei der AXA oder mit Beendigung des ganzen Servicepakets oder des Rechtsschutzservice. Da es sich beim Rechtsschutzservice um eine kostenlose Dienstleistung und nicht um eine Versicherung handelt, kann die AXA den Rechtsschutzservice für einen oder sämtliche Versicherte jederzeit ohne Angabe von Gründen mit einer Frist von 30 Tagen auf das Ende eines jeden Monats beenden.

### C6 Keine Einsicht durch die AXA

---

Die AXA hat keine Einsicht in die Rechtsfälle und AXA-ARAG erteilt ihr ohne ausdrückliche Zustimmung des Versicherten keine Auskunft darüber. Die AXA kann der AXA-ARAG keine Weisungen zum Vorgehen im Rahmen der Erledigung des einzelnen Rechtsfalls erteilen.

Die AXA verpflichtet sich, dafür zu sorgen, dass auch die AXA-ARAG den Inhalt des Merkblattes zum Datenschutz kennt.



AXA  
General-Guisan-Strasse 40  
Postfach 357  
8401 Winterthur  
Kundenservice Gesundheitsvorsorge:  
0800 888 999  
AXA Versicherungen AG

[www.axa.ch/gesundheit](http://www.axa.ch/gesundheit)  
[www.myaxa.axa.ch/health](http://www.myaxa.axa.ch/health) (Kundenportal)