



Mémento sur la protection des données et sur  
la protection juridique pour l'assurance de base

# Prévoyance santé d'AXA

Edition 05.2020

# Table des matières

## Partie A Traitement général des données

A1	Types de données traitées	3
A2	But du traitement des données	3
A3	Fichiers de données	4
A4	Transmission des données à des tiers	4
A5	Obtention de données auprès de tiers	4
A6	Externalisation	4
A7	Conservation des données	5
A8	Droit d'accès aux données	5
A9	Révocation du consentement	5

## Partie B Traitement supplémentaire des données en cas d'utilisation de l'offre de services

B1	Traitement des données pour l'offre de services	6
B2	Autres dispositions	6

## Partie C Protection juridique pour l'assurance de base

C1	Prétention	7
C2	Prestataire de la protection juridique	7
C3	Prestations	7
C4	Obligations des assurés	7
C5	Début et fin du service de protection juridique	7
C6	Aucun droit de regard d'AXA	7

# Mémento sur la protection des données et sur la protection juridique pour l'assurance de base

Le présent mémento vous informe sur le traitement et la transmission des données en relation avec une proposition d'assurance, la conclusion du contrat d'assurance ainsi qu'avec l'exécution du contrat et la gestion du contrat de Prévoyance santé d'AXA Assurances SA (ci-après AXA). Par ailleurs, le présent mémento vous informe des conditions de la protection juridique. Par l'envoi de la proposition d'assurance et la conclusion du contrat d'assurance, la personne assurée consent au traitement et à la transmission de ses données et accepte les conditions de la protection juridique conformément au présent mémento.

Les données personnelles sont traitées dans le respect des dispositions applicables en la matière.

## Partie A Traitement général des données

### A1 Types de données traitées

---

- Dans le cadre de la préparation et de l'exécution du contrat, les données suivantes sont portées à la connaissance d'AXA par la personne assurée et par des fournisseurs de prestations (en particulier des médecins et des hôpitaux) ou par d'autres tiers:
- données relatives au client (nom, adresse, date de naissance, sexe, nationalité, coordonnées de paiement, etc.), enregistrées dans des fichiers clients électroniques;
  - données relatives à la proposition (informations sur le risque assuré / sur l'état de santé, rapports d'experts, informations de l'assureur précédent sur les prestations et sinistres antérieurs, etc.), classées dans les dossiers de police;
  - données relatives au contrat (parties au contrat, durée contractuelle, possibilités de résiliation, risques et prestations assurés, etc.) enregistrées dans des systèmes de gestion des contrats tels que des dossiers de police physiques et des bases de données électroniques sur les risques;
  - données relatives aux paiements (date d'encaissement des primes, arriérés de primes, rappels, avoirs, etc.), enregistrées dans des bases de données d'encaissement;
  - éventuelles données sur les prestations ou les sinistres (déclarations de sinistres, rapports d'investigation, justificatifs de factures, etc.), enregistrées dans des dossiers de sinistres physiques et dans des systèmes électroniques de gestion des sinistres;
  - données relatives à la facturation (fournies par la personne assurée ou le fournisseur de prestation).

### A2 But du traitement des données

---

- A2.1** AXA traite les données provenant de la documentation contractuelle ou émanant de l'exécution du contrat, et les utilise notamment dans les buts suivants:
- conclusion, exécution et gestion du contrat;
  - calcul et appel de la prime et autres facturation;
  - examen du risque et contrôle d'un éventuel manquement à l'obligation de déclarer (réticence);
  - traitement des cas d'assurance;
  - réassurance et coassurance;
  - prévention et détection de la fraude à l'assurance ainsi que procédure pénale correspondante;
  - constatation, formulation et défense d'une prétention légale ainsi que défense contre des prétentions émises;
  - exécution d'une autre obligation légale ou contractuelle spécifique;
  - analyses statistiques et autres activités actuarielles;
  - conquête de nouveaux marchés d'assurance et activités de marketing.
- A2.2** Ces activités peuvent également concerner des données dont AXA prend connaissance dans le cadre des prestations facultatives comprises dans l'offre de services d'AXA (p. ex. service de transmission de factures à la caisse-maladie, service de changement d'assurance de base, cf. titre B plus bas).

### A3 Fichiers de données

---

AXA gère les fichiers de données électroniques et/ou physiques suivants:

- fichiers clients;
- fichiers ou dossiers de police;
- base de données de risques;
- base de données de recouvrement;
- système de gestion des sinistres et/ou dossiers de sinistres;
- entrepôt de données (data warehouse).

### A4 Transmission des données à des tiers

---

**A4.1** A des fins d'exécution du contrat et de traitement des sinistres, AXA peut transmettre au besoin des données à des tiers impliqués en Suisse et à l'étranger, en particulier:

- à des sociétés du Groupe AXA;
- à d'autres assureurs (assurance de base et assurances complémentaires);
- aux assureurs précédents, assureurs suivants, coassureurs et réassureurs;
- à des médecins-conseil, experts et autres spécialistes externes;
- à des autorités ou administrations;
- à d'autres tiers chargés de la gestion du contrat.

**A4.2** Pour le contrôle des décomptes de prestations de fournisseurs à l'étranger, AXA peut transmettre au besoin des données à des mandataires.

**A4.3** Dans la mesure où cela est nécessaire pour l'exécution du contrat et le traitement des sinistres, les données sont transmises à d'autres tiers, notamment à des créanciers gagistes, à des autorités, à des avocats et à des experts externes. Par ailleurs, des informations peuvent être transmises à des tiers responsables et à leurs assureurs en responsabilité civile pour l'exercice de prétentions récursoires.

**A4.4** Si nécessaire, une transmission des données peut également avoir pour but la détection ou la prévention d'une fraude à l'assurance.

**A4.5** Les données de base, les données contractuelles de base (à l'exception des données sur la proposition, les prestations et les sinistres) et les profils clients établis peuvent être traités par d'autres sociétés du Groupe AXA en Suisse et dans la Principauté de Liechtenstein ainsi que par leurs entreprises partenaires pour la transmission d'offres de prestations adaptées aux besoins ou à des fins de simplification administrative. Si vous ne souhaitez pas recevoir de courriers publicitaires, nous vous prions de nous en informer en appelant le 0800 809 809 (assistance téléphonique d'AXA 24 heures sur 24).

### A5 Obtention de données auprès de tiers

---

**A5.1** Pour l'examen d'une proposition, le contrôle d'une éventuelle réticence ou le traitement d'un sinistre, AXA peut au besoin se procurer les renseignements nécessaires ou consulter des documents auprès des tiers suivants:

- fournisseurs de prestations (p. ex. médecins, hôpitaux et autres institutions médicales);
- autorités et administrations (services de police, autorités d'instruction, offices de la sécurité routière ou administrations analogues);
- assurances sociales (en particulier offices AI, caisses-maladie et assureurs-accidents);
- établissements d'assurances privés et autres tiers.

**A5.2** La disposition précédente s'applique, que le contrat concerné soit conclu ou non.

**A5.3** Si nécessaire, la personne assurée est tenue d'autoriser les personnes et entités mentionnées au chiffre A5.1 à transmettre les données nécessaires. On renvoie à cet égard à l'art. 39 LCA.

**A5.4** Dans la proposition d'assurance / en cas de sinistre, la personne assurée délègue les fournisseurs de prestations (p. ex. médecins, hôpitaux et autres institutions médicales) de leur obligation légale et contractuelle de garder le secret. Ces fournisseurs de prestations sont ainsi habilités à transmettre des renseignements et à permettre la consultation des données.

### A6 Externalisation

---

**A6.1** AXA peut confier à des prestataires tiers certains de ses domaines d'activité en relation avec le traitement des contrats et des données (externalisation).

**A6.2** AXA peut notamment externaliser les domaines suivants:

- informatique (hébergement, exploitation et maintenance);
- Case Management;
- traitement des recours dans le domaine de la couverture accidents;
- achat de prestations;
- certaines parties du service de médecins-conseil.

## **A7 Conservation des données**

---

- A7.1** Les données sont conservées sous forme physique et/ou électronique.
- 
- A7.2** Elles doivent être conservées pendant au moins dix ans après la résiliation du contrat. Le délai de conservation des données relatives à un sinistre est d'au moins dix ans après le règlement du sinistre.
- 
- A7.3** La conservation et le traitement des données ne sont effectués que pour la durée et dans la mesure définies par les dispositions légales et contractuelles, et dans la mesure où cela est nécessaire pour la préservation des droits d'AXA.
- 
- A7.4** AXA conserve les données personnelles reçues pour l'établissement d'une offre ou d'une proposition pendant cinq ans à compter de la date d'établissement, même si le contrat d'assurance n'est pas conclu. Elle utilise ces données afin d'améliorer ses produits et ses offres ainsi que pour recommander au proposant d'autres produits susceptibles de l'intéresser.

## **A8 Droit d'accès aux données**

---

- A8.1** En vertu de l'art. 8 de la loi fédérale sur la protection des données (LPD), la personne assurée a le droit de demander à AXA de lui communiquer par écrit des renseignements sur le traitement des données la concernant.
- 
- A8.2** La demande de renseignements doit être adressée à AXA Assurances SA, Prévoyance santé, case postale 357, 8400 Winterthur.

## **A9 Révocation du consentement**

---

- A9.1** La personne assurée peut refuser de donner son consentement au traitement des données ou le révoquer à tout moment.
- 
- A9.2** En cas de refus ou de révocation du consentement, le traitement des données par AXA n'est plus possible qu'aux conditions énoncées à l'art. 12 LPD. Si cette limitation a un effet négatif sur les prestations d'AXA, toute responsabilité de cette dernière est alors exclue.

## Partie B

# Traitement supplémentaire des données en cas d'utilisation de l'offre de services

### B1 Traitement des données pour l'offre de services

---

Dans le cadre des prestations facultatives de l'offre de services, des données sont notamment traitées et transmises comme suit:

- AXA collecte auprès de la personne assurée toutes les informations nécessaires sur sa personne et sur son assurance de base.
- Dans le cadre de sa prestation de services, AXA peut, au besoin, se procurer des informations et consulter des documents auprès des assureurs fournissant l'assurance de base.
- Dans le contexte de la demande d'offres ainsi que de la conclusion et de la résiliation de contrats portant sur l'assurance de base obligatoire, AXA peut au besoin transmettre les données nécessaires sur la personne assurée à des assureurs gérant l'assurance de base.
- Si AXA procède pour la personne assurée au changement d'assurance de base, AXA saisit toutes données concernant le nouvel assureur nécessaires pour la fourniture de cette prestation.
- Pour le service de transmission de factures à la caisse-maladie, AXA collecte toutes les données des factures qui lui sont remises par la personne assurée et les transmet à l'assurance de base obligatoire, dans la mesure où cela est nécessaire ou utile pour faire valoir les prétentions de la personne assurée.
- La fourniture du service de protection juridique pour l'assurance de base peut être confiée à une autre société d'AXA Suisse ou à un tiers.
- Les données dont AXA prend connaissance dans le cadre de sa prestation de services ne sont pas transmises à des tiers, à l'exception de l'assureur chargé de la gestion de l'assurance de base. Les autres services d'AXA, et en particulier les personnes chargées de la vente des produits d'assurance-maladie complémentaire et du décompte des prestations, n'ont pas accès à ces données.
- AXA conserve les données collectées aussi longtemps que cela est nécessaire pour assurer une prestation conforme du service.
- Les personnes assurées qui utilisent la prestation de services d'AXA consentent au traitement des données nécessaire à cette fin.

### B2 Autres dispositions

---

Pour le reste, les données en relation avec l'offre de services sont traitées conformément au titre A ci-avant.

# Partie C

## Protection juridique pour l'assurance de base

Dans le cadre de l'offre de services, AXA fournit la prestation gratuite «service de protection juridique» comme décrit ci-après. Le service de protection juridique n'est pas une assurance mais une prestation gratuite d'AXA.

### C1 Prétention

---

Les personnes qui ont conclu auprès d'AXA une assurance-maladie complémentaire à l'assurance obligatoire des soins ainsi que l'offre de services (ci-après les «assurés») peuvent prétendre à la protection juridique pour l'assurance de base d'AXA-ARAG.

### C2 Prestataire de la protection juridique

---

Toutes les prestations proposées dans le cadre du service de protection juridique sont actuellement fournies par AXA-ARAG Protection juridique SA (ci-après «AXA-ARAG»). AXA a conclu un contrat avec AXA-ARAG en faveur des assurés. AXA se réserve le droit de fournir à nouveau à tout moment elle-même l'ensemble ou une partie des prestations ou d'en confier la fourniture à un autre tiers.

### C3 Prestations

---

Le service de protection juridique inclut des prestations destinées à garantir les intérêts juridiques des assurés en cas de litiges avec leur assureur des soins en Suisse selon la LAMal (ci-après l'«assureur de base») concernant les prestations de l'assurance obligatoire des soins ou en lien avec leur intention de changer d'assureur de base pour l'assurance obligatoire des soins. Le service de protection juridique prévoit le versement de prestations jusqu'à concurrence de 20 000 CHF par cas juridique, pour un montant toutefois limité à 40 000 CHF par assuré et par année civile. Les prestations ne sont prises en charge qu'en cas de litiges dont le for est en Suisse. AXA-ARAG assume les prestations juridiques (conseil de l'assuré et traitement du cas juridique) prises en charge dans le cadre du service de protection juridique. S'il est nécessaire d'engager une procédure judiciaire ou administrative devant des tribunaux ordinaires suisses, le service de protection juridique inclut la prise en charge des frais d'avocat et de justice nécessaires, y compris les éventuels dépens alloués aux parties. Il appartient exclusivement à AXA-ARAG de juger de la nécessité d'un procès. Si l'assuré mandate un avocat ou intente un procès sans l'autorisation d'AXA-ARAG, il perd son droit à la prise en charge des frais correspondants. Les frais qui vont à la charge d'une personne civilement responsable ou d'une assurance de la responsabilité civile ne sont pas pris en charge.

Le service de protection juridique porte sur des litiges auxquels est confronté l'assuré pendant la durée dudit service (voir chiffre 0), un litige étant considéré comme survenu au moment de la première violation du contrat ou de la loi par l'assureur de base.

### C4 Obligations des assurés

---

Les assurés peuvent annoncer des cas juridiques directement auprès d'AXA-ARAG (0848 111 100). Après avoir annoncé un cas juridique, la personne assurée doit fournir à AXA-ARAG tous les renseignements et procurations nécessaires. Après examen de la situation du point de vue juridique, les mesures à prendre sont convenues avec l'assuré. D'éventuelles négociations en vue d'obtenir un arrangement à l'amiable sont du ressort d'AXA-ARAG. En cas d'échec, AXA-ARAG décide de l'opportunité d'un procès, de la nécessité de recourir à un avocat et de la suite à donner à l'affaire. Le cas échéant, AXA-ARAG choisit un avocat approprié; l'assuré mandate l'avocat et le libère du secret professionnel vis-à-vis d'AXA-ARAG.

### C5 Début et fin du service de protection juridique

---

AXA fournit le service de protection juridique à partir du jour auquel l'assuré conclut auprès d'AXA l'offre de services portant sur l'assurance-maladie complémentaire, au plus tôt toutefois à partir du 1<sup>er</sup> octobre 2018. Si l'offre de services est conclue à une date ultérieure, c'est cette dernière qui est déterminante. Le service de protection juridique prend fin pour l'assuré au moment où prennent fin les assurances-maladie complémentaires de l'assuré auprès d'AXA ou lorsque cesse l'offre de services dans son intégralité ou le service de protection juridique. Le service de protection juridique est une prestation gratuite et non une assurance. De ce fait, AXA peut le résilier à tout moment et sans autre justification, pour l'ensemble des assurés ou pour un assuré en particulier, en observant un délai de 30 jours. La résiliation peut être prononcée à la fin de chaque mois.

### C6 Aucun droit de regard d'AXA

---

AXA n'a pas accès aux cas juridiques, et AXA-ARAG ne lui fournit aucun renseignement à leur sujet sans l'autorisation expresse de l'assuré. AXA ne peut donner aucune instruction à AXA-ARAG sur la manière de régler un cas juridique.

AXA s'engage à veiller à ce qu'AXA-ARAG ait également connaissance du contenu du mémento sur la protection des données.



AXA  
General-Guisan-Strasse 40  
Case postale 357  
8401 Winterthur  
Service clientèle Prévoyance santé:  
0800 888 999  
AXA Assurances SA

[www.axa.ch/sante](http://www.axa.ch/sante)  
<https://myaxa.axa.ch/health> (portail clients)