



Principes d'observation par les assurances sociales

Dans l'intérêt de l'ensemble des clients et des payeurs de prime honnêtes, AXA souhaite continuer à contrôler les cas dans lesquels un abus est suspecté.

- Dans le domaine des assurances sociales, l'observation est une mesure utilisée au cas par cas qui se révèle efficace lorsqu'il s'agit d'éviter le versement de prestations indues. L'observation est utilisée en dernier recours sous réserve du respect des nouvelles exigences légales (art. 43a, LPGA), lorsqu'il y a un soupçon fondé et que tous les autres moyens appropriés n'ont pas permis de tirer la situation au clair. Elle doit être employée avec diligence et professionnalisme.
- Pour AXA, la protection des droits de la personnalité de ses assurés est une priorité. Dans tous les cas, il faut évaluer si la préservation des intérêts de la communauté des assurés justifie un empiètement sur les droits de la personnalité, le principe de proportionnalité devant être garanti à tout moment.
- Cet empiètement sur les droits de la personnalité de la personne assurée n'est justifié qu'à partir du moment où des montants élevés devant être supportés par la communauté des assurés sont en jeu.
- Avant de décider de procéder à une observation, différents spécialistes d'AXA évaluent le cas. Comme par le passé et au-delà des exigences légales, la décision revient à deux membres de la direction (le responsable du service spécialisé dans la lutte contre la fraude à l'assurance et le responsable du service juridique Sinistres Assurances de personnes) qui procèdent à un examen du cas et doivent donner chacun leur accord.
- L'observation est exécutée par des partenaires externes qu'AXA sélectionne, instruit et suit avec le plus grand soin. Les objectifs, les conditions et les modalités sont à consigner par écrit pour chaque mandat. Les prestataires s'engagent à respecter les dispositions en matière de protection des données ainsi que les prescriptions légales relatives à l'observation secrète.
- Nos partenaires externes (détectives) doivent disposer des autorisations requises pour l'exercice de l'activité d'investigation.
- L'observation peut avoir lieu uniquement si la personne assurée se trouve dans un espace visible depuis un lieu accessible au public. Il est interdit d'enregistrer la personne assurée lorsqu'elle se trouve dans des locaux privés (logement). Les enregistrements vidéos servent uniquement à la sauvegarde des preuves.
- La nouvelle loi exige une autorisation du juge pour l'emploi de traceurs GPS lors de l'observation. AXA se félicite que cette autorisation soit désormais clairement exigée par la loi.