

# **POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES DE CIGNA EUROPE INSURANCE COMPANY S.A.-N.V. – BRANCHE DE SINGAPOUR**

La protection des données personnelles à Singapour est réglementée par la loi de 2012 sur la protection des données personnelles (Personal Data Protection Act 2012 ou « PDPA »), en vigueur depuis le 2 juillet 2014. Les obligations relatives au registre des numéros de téléphone sur liste rouge sont entrées en vigueur le 2 janvier 2014.

Cette politique résume nos pratiques par rapport aux données personnelles traitées par les systèmes Cigna et les applications mobiles que nous utilisons pour communiquer avec vous. Veuillez la lire attentivement.

## **Notre engagement pour la protection des données personnelles**

Cigna Europe Insurance Company S.A.-N.V. – Branche de Singapour (« Cigna ») s'engage en faveur de la gestion, de l'utilisation et de la protection responsables des données personnelles de ses clients et des utilisateurs de ses systèmes. Toutes les données personnelles traitées dans nos systèmes sont soumises aux exigences de la loi PDPA.

Cette politique est conçue pour vous aider à mieux comprendre comment Cigna recueille, utilise, divulgue et/ou traite les données personnelles que vous avez confiées à Cigna, et pour vous aider à prendre une décision informée avant de fournir des données personnelles à Cigna.

## **Traitement des données personnelles**

« Données personnelles » est défini par la loi PDPA comme toute donnée, qu'elle soit vraie ou fausse, concernant un individu qui peut être identifié grâce à cette donnée, ou grâce à cette donnée et d'autres informations auxquelles une organisation peut avoir ou a accès.

- > Les données personnelles traitées par Cigna incluent :
- > Le nom, l'adresse, l'adresse email et la date de naissance que vous nous fournissez, ou que votre courtier nous fournit en votre nom ;
- > Informations financières et médicales ;
- > ID Cigna ;
- > Mot de passe et code PIN ;
- > Statut et informations relatives à vos demandes de remboursement ;
- > Informations relatives à la police d'assurance, y compris les prestations et la couverture ;
- > Informations relatives à l'éligibilité ; et
- > Autres données personnelles fournies par nos clients et utilisateurs.

## **Collection des données personnelles**

Cigna recueillera vos données personnelles en conformité avec la loi PDPA. Cigna vous informera des fins auxquelles vos données personnelles peuvent être recueillies, utilisées, divulguées et/ou traitées, et vous demandera votre consentement pour la collection, l'utilisation, la divulgation et/ou le traitement de vos données personnelles aux fins prévues, sauf si une exception prévue par la loi permet à Cigna de recueillir et de traiter vos données personnelles sans votre consentement.

## Utilisation des données personnelles

Nous recueillons, utilisons et/ou divulguons vos données personnelles à des fins variées, en fonction des différentes circonstances pour lesquelles il nous faut traiter vos données personnelles, y compris :

- > **Transactions et gestion de la relation que vous entretenez avec nous.** Nous utilisons vos données personnelles pour traiter et compléter des transactions, répondre à vos demandes et pour administrer/gérer la relation que vous entretenez avec nous, par exemple pour traiter vos demandes de remboursement et les paiements, vous fournir des informations sur votre police d'assurance, administrer votre police, rechercher des fournisseurs de soins de santé, assurer l'obtention des services et traitements dont vous pouvez avoir besoin, ou pour vous permettre de consulter et d'imprimer les informations relatives à votre police. L'examen de votre demande de souscription à la police d'assurance proposée par Cigna est aussi inclus dans cette catégorie.
- > **Communications.** Nous utilisons vos données personnelles pour vous envoyer des informations administratives pour administrer et/ou gérer la relation que vous entretenez avec nous, votre compte et/ou police, ou pour répondre à vos demandes ou instructions, par exemple pour fournir des informations relatives à des modifications apportées à nos conditions générales et politiques, ou pour fournir un devis pour le ou les produit(s) ou service(s) au(x)quel(s) vous souhaitez souscrire. Sauf dans les limites autorisées par la loi ou avec votre consentement, nous n'utiliserons pas vos données personnelles à des fins marketing.
- > **Service clients.** Nous utilisons vos données personnelles pour fournir et améliorer le service clients, y compris au moyen d'un chat ou autre fonctionnalité mise à votre disposition via nos services, pour maintenir et/ou gérer la relation que vous entretenez avec nous, votre compte et/ou police, ou pour répondre à vos demandes.
- > **Authentification.** Nous utilisons vos données personnelles pour vous authentifier ou confirmer votre identité lorsque vous accédez à votre espace client sur notre site.
- > **Exercer nos activités.** Avec votre consentement, nous utilisons les données personnelles à des fins d'analyses, qui constituent une partie intégrante de nos activités ou sont nécessaires à l'exercice de celles-ci, pour améliorer les services que nous vous proposons, pour vous faire profiter d'avantages, pour développer de nouveaux produits, pour améliorer ou modifier nos services, pour identifier les tendances d'utilisation, pour déterminer l'efficacité de nos campagnes promotionnelles et pour exercer et développer nos activités professionnelles.
- > **Recherche.** Nous pouvons utiliser vos données personnelles à des fins de recherche, mais seulement en conformité avec la loi et dans les limites autorisées par la loi.
- > **Respect de la loi et des processus juridiques.** Nous pouvons recueillir, utiliser et divulguer vos données personnelles pour effectuer une diligence raisonnable ou autres activités de sélection (y compris le contrôle des antécédents) en conformité avec les exigences légales ou réglementaires ou les procédures de gestion des risques qui peuvent être requises par la loi ou que Cigna a pu mettre en place ; pour enquêter sur d'éventuelles fraudes, fautes, toute action illégale ou omission, que celles-ci concernent votre demande de souscription, vos demandes de remboursement ou toute autre question relative à votre police ou polices, que cette police soit fournie par Cigna ou un autre assureur, et que les fraudes, fautes, actions illégales ou omissions susmentionnées soient suspectées ou non (« Assureur » signifie tout assureur ou société fournissant des produits d'assurance à Singapour) ; et pour nous conformer à la loi en vigueur lors de l'administration et de la gestion de la relation que vous entretenez avec Cigna ;
- > **Stockage des données.** Nous pouvons aussi stocker, héberger, sauvegarder (pour récupération en cas de catastrophe ou autre) vos données personnelles sur des serveurs situés à Singapour, ou ailleurs.
- > **Autre.** Nous utilisons vos données personnelles à d'autres fins qui vous seront expliquées lorsque nous vous demanderons votre consentement.

(collectivement, les « Fins »)

Comme les fins pour lesquelles nous pouvons recueillir, utiliser, divulguer ou traiter vos données personnelles dépendent des circonstances, il est possible que cette fin spécifique ne soit pas mentionnée ci-dessus. Cependant, nous vous expliquerons à quelle autre fin nous recueillons, utilisons, divulguons ou traitons vos données personnelles lorsque nous vous demanderons votre consentement, sauf si le PDPA ou la loi nous permet de traiter vos données personnelles sans votre consentement.

### **Communication des données personnelles**

Nous pouvons divulguer vos données personnelles à des tiers, qu'ils soient situés à Singapour ou ailleurs, à l'une ou plusieurs des fins susmentionnées, ainsi qu'aux fins suivantes :

- > Paiement. Nous pouvons partager des données personnelles avec votre courtier (si vous en avez un), votre administrateur, vos fournisseurs de services de santé ou services financiers pour obtenir des paiements, y compris le paiement des primes pour votre couverture, ou pour déterminer votre couverture, et pour coordonner les prestations avec toute autre couverture dont vous pouvez disposer, ainsi que pour déterminer et assumer la responsabilité qui nous incombe de vous fournir des prestations en matière de santé, par exemple pour administrer les demandes de remboursement.
- > Activités liées aux soins de santé. Nous partageons des données personnelles pour fournir le service à la clientèle, pour appuyer et/ou améliorer les programmes ou services que vous nous offrons, pour vous aider à gérer votre santé, ou pour apporter notre soutien à un autre assureur ou professionnel de santé qui entretient une relation avec vous dans le cadre d'activités telles que la gestion de dossier, la coordination des soins et l'amélioration de la qualité.
- > Communication des données personnelles à d'autres assureurs. Nous pouvons divulguer des données personnelles à d'autres assureurs à l'une ou plusieurs des fins susmentionnées.

Nous pouvons aussi divulguer vos données personnelles à des tiers, sans obtenir votre consentement préalable, si la loi le permet ou l'exige, dans des cas qui peuvent inclure, sans s'y limiter, les cas suivants :

- > cas où la divulgation est requise ou autorisée par les lois et/ou réglementations en vigueur ;
- > cas où l'objectif d'une telle divulgation sert clairement vos intérêts, et si votre consentement ne peut pas être obtenu dans des délais raisonnables ;
- > cas où la divulgation est nécessaire pour répondre à une urgence qui menace votre vie, votre santé ou votre sécurité, ou celles d'un autre individu ;
- > cas où la divulgation est nécessaire dans le cadre d'une enquête ou de procédures ;
- > cas où les données personnelles sont divulguées au représentant d'un organisme chargé de l'application de la loi, sur production d'une autorisation signée par le responsable ou directeur de cet organisme ou une personne de grade similaire, certifiant que les données personnelles sont nécessaires à l'exercice des fonctions ou devoirs du représentant ;
- > cas où les données personnelles sont divulguées à une autorité publique et où la divulgation est nécessaire pour servir l'intérêt public ; et/ou
- > cas où la divulgation sans votre consentement est permise par le PDPA ou la loi.

Les exemples répertoriés ci-dessus ne sont pas exhaustifs. Pour plus d'informations sur les exceptions, nous vous encourageons à consulter les second, troisième et quatrième annexes du PDPA, qui sont mis à la disposition du public sur le site <http://statutes.agc.gov.sg>.

Pour faciliter l'exercice de nos activités, nous pouvons aussi divulguer les données personnelles que vous nous avez fournies à des fournisseurs de services ou agents de tierce partie et/ou nos affiliés ou sociétés apparentées, et/ou d'autres tierces parties, qu'ils soient situés à Singapour ou ailleurs, à

l'une ou plusieurs des fins susmentionnées. De tels fournisseurs de services ou agents de tierce partie, et/ou affiliés ou sociétés apparentées et/ou autres tierces parties traiteront vos données personnelles en notre nom ou autrement, à l'une ou plusieurs des fins susmentionnées.

Partage avec des affiliés. De plus, Cigna Europe Insurance Company S.A.-N.V. branche de Singapour, pourra partager des données personnelles avec Cigna Corporation et d'autres affiliés, à l'une ou plusieurs des fins susmentionnées, pour assurer que nous satisfaisons aux obligations contractuelles qui nous contraignent à fournir nos services 24h/24 7/jours sur 7 et pour soutenir l'exercice de nos activités. Veuillez trouver ci-dessous la liste des affiliés qui peuvent recevoir vos données personnelles, ou y avoir accès :

Cigna Global Insurance Company Ltd.  
Cigna Health and Life Insurance Company  
Cigna Life Insurance Company of Canada  
Cigna Life Insurance Company of Europe S.A.- N.V.  
Cigna Worldwide Life Insurance Company Limited (Hong Kong)  
Life Insurance Company of North America  
Cigna Corporate Services LLC  
Connecticut General Life Insurance Company

Veuillez noter que vos données personnelles peuvent être partagées avec des destinataires situés dans des pays qui fournissent un cadre légal différent pour la protection des données personnelles.

Sauf aux fins décrites dans cette politique ou dans les limites autorisées par la loi en vigueur, nous obtiendrons votre autorisation écrite avant d'utiliser ou de divulguer vos données personnelles.

### **Administration et gestion de vos données personnelles**

Nous mettrons en œuvre tous les efforts raisonnables pour assurer que vos données personnelles sont exactes et complètes, si vos données personnelles sont utilisées pour nous permettre de prendre une décision qui vous affectera, ou si elles sont divulguées à une autre organisation. Cependant, il vous incombe aussi de nous informer de tout changement relatif aux données personnelles que vous nous avez initialement fournies. Si vous ne nous informez pas de tout changement relatif aux données personnelles que vous nous avez initialement fournies, nous ne pourrions pas être tenus responsables de l'utilisation de données personnelles inexactes ou incomplètes.

Nous considérons la protection de vos données personnelles comme une priorité. L'accès à vos données personnelles est limité au personnel autorisé qui a besoin de ces informations à des fins légitimes telles que (mais sans s'y limiter) votre traitement, des fins de paiement et/ou des activités relatives aux soins de santé. Nous avons mis en place des mesures de sécurité techniques, physiques et administratives pour assurer la confidentialité de vos données personnelles.

Pour protéger la confidentialité des informations vous concernant, seuls des membres du personnel autorisés et dûment formés ont accès à nos dossiers électroniques ou papier et aux zones non publiques où ces informations sont conservées. Les membres du personnel reçoivent une formation sur des sujets tels que :

- > Les politiques et procédures de confidentialité et de protection des données, y compris la manière dont les dossiers électroniques ou papier sont étiquetés, stockés, classés, et sur l'accès à ces dossiers.
- > Les mesures de sécurité techniques, physiques et administratives mises en place pour assurer la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles.

Le département chargé de la confidentialité de notre entreprise supervise l'application de ces politiques et procédures, et éduque notre organisation sur ce sujet important.

Nous mettons également en place des mesures qui assurent que les données personnelles en notre possession ou sous notre contrôle sont détruites et/ou rendues anonymes dès qu'il est raisonnable de croire que (i) la fin à laquelle ces données personnelles ont été recueillies ne nécessite plus la rétention de ces données personnelles ; et (ii) la rétention n'est plus nécessaire à toute autre fin légale ou commerciale.

Nous nous conformerons aux exigences du PDPA dans le cas où vos données personnelles devraient être transférées hors de Singapour. Ces exigences incluent l'obtention de votre consentement, sauf exception prévue par le PDPA ou par la loi. Nous devons également prendre des mesures appropriées pour nous assurer que l'organisation étrangère qui recevra les données personnelles est soumise à des obligations légales de fournir aux données personnelles transférées un niveau de protection au moins équivalent à la protection assurée par le PDPA. Nous pouvons, à cet effet, entrer en contrat approprié avec l'organisation étrangère qui recevra les données personnelles transférées, ou autoriser le transfert des données personnelles sans l'existence d'un tel contrat si le PDPA ou la loi nous le permet.

## **Vos droits individuels**

### **Demande d'accès et/ou de correction de vos données personnelles**

Vous pouvez demander d'accéder et/ou de corriger les données personnelles en notre possession ou sous notre contrôle actuel en nous soumettant une demande. Afin de traiter votre demande, nous aurons besoin que vous nous fournissiez suffisamment d'informations pour nous permettre de confirmer votre identité ainsi que la nature de votre demande. Pour ce faire, veuillez nous soumettre votre demande à l'aide des méthodes de communication habituelles, c'est-à-dire par téléphone et/ou par email.

En cas de demande d'accès à vos données personnelles, nous nous efforcerons de vous fournir les données personnelles pertinentes dans les 30 jours suivant la date à laquelle nous obtiendrons les informations suffisantes pour répondre à votre demande. S'il nous est impossible de vous répondre dans ledit délai de 30 jours, nous vous informerons du délai dans lequel nous pourrions au plus tôt vous fournir les informations demandées. Veuillez noter qu'en conformité avec le PDPA, l'accès à certains types de données personnelles ne peut faire l'objet d'une demande.

Nous pourrions aussi vous facturer des frais raisonnables pour le traitement de vos demandes d'accès à vos données personnelles. Si nous facturons des frais, nous vous en informerons au moment où vous nous contactez, et répondrons à votre demande une fois le paiement reçu.

En cas de demande de correction de vos données personnelles, une fois suffisamment d'informations reçues pour nous permettre de répondre à la demande, nous :

- (a) corrigerons vos données personnelles dans les 30 jours. S'il nous est impossible d'effectuer la correction dans ledit délai de 30 jours, nous vous informerons du délai dans lequel nous pourrions au plus tôt corriger vos données personnelles. Veuillez noter qu'en conformité avec le PDPA, la correction de certains types de données personnelles ne peut faire l'objet d'une demande. Le PDPA décrit aussi la ou les situation(s) dans lesquelles nous pouvons ne pas effectuer la correction, en dépit de votre demande ; et
- (b) sous réserve du paragraphe suivant immédiatement celui-ci, nous enverrons les données personnelles corrigées à toutes les organisations auxquelles les données personnelles avaient été communiquées dans l'année précédant la date de correction, sauf si ces organisations n'ont pas besoin des données personnelles corrigées à toute fin légale ou commerciale.

Nonobstant le paragraphe précédent, nous pouvons, si vous y consentez, n'envoyer les données personnelles corrigées qu'aux organisations spécifiques auxquelles les données personnelles avaient été communiquées dans l'année précédant la date de correction.

### **Demande de retrait de consentement en rapport à vos données personnelles**

Vous pouvez retirer votre consentement pour la collection, l'utilisation et/ou la communication des données personnelles vous concernant en notre possession ou sous notre contrôle en nous soumettant une demande (veuillez vous référer à nos coordonnées ci-dessous).

Nous traiterons votre demande dans un délai raisonnable après qu'une telle demande de retrait de consentement nous parvienne, après quoi nous ne recueillerons pas, n'utiliserons pas et/ou ne divulguerons pas vos données personnelles, en conformité avec les critères de votre demande.

Cependant, le retrait de consentement peut entraîner certaines conséquences légales. Selon la portée de votre demande de retrait du consentement relatif à vos données personnelles et à la manière dont nous les traitons, il nous sera peut-être impossible de donner suite à la relation existante que vous entretenez avec nous/le contrat qui nous unit devra être résilié.

### **Cookies**

Nous devons vous informer que nous utilisons des cookies. Les cookies sont de petits fichiers de code informatique situés sur les pages web pour vous aider à parcourir nos sites web. Si vous choisissez de désactiver les cookies, certaines sections de nos sites cesseront peut-être de fonctionner. Consultez la page [www.CignaGlobal.com/Cookie-Policy](http://www.CignaGlobal.com/Cookie-Policy) pour en savoir plus sur les cookies.

### **Nous contacter et processus de réclamation**

Si vous avez, à tout moment, des questions concernant cette politique ou des questions concernant la gestion, la protection et/ou le traitement de vos données personnelles par Cigna, n'hésitez pas à contacter notre responsable de la protection des données.

Si vous souhaitez faire une réclamation ou déposer une plainte concernant la manière dont nous traitons vos données personnelles ou dont nous nous conformons au PDPA, nous vous invitons également à contacter notre responsable de la protection des données.

Veuillez contacter notre responsable de la protection des données via l'une des méthodes suivantes :

**Email :** [Singapore.Feedback@Cigna.com](mailto:Singapore.Feedback@Cigna.com)

(veuillez inclure le mot « PDPA » dans le sujet du message)

### **Adresse :**

Cigna Europe Insurance Company S.A.-N.V. – Branche de Singapour

À l'attention de : Responsable de la protection des données

152 Beach Road

#26-05 The Gateway East

Singapour 189721

Fax : +65 6391 9530

## Disponibilité et durée de la politique

Disponibilité de la politique. Une copie de cette politique est disponible pour consultation, impression et/ou téléchargement sur [www.Cigna.com.sg](http://www.Cigna.com.sg) et cliquez sur Politique de protection des données personnelles.

Droit de modification des conditions de cette police. Nous pouvons modifier les conditions de cette police à tout moment, et nous pouvons, à notre seule discrétion, appliquer les nouvelles conditions à l'ensemble des données personnelles vous concernant en notre possession, y compris toutes données personnelles que nous avons créées ou reçues avant publication de la nouvelle politique.

Si nous modifions cette police, nous mettrons à jour la police sur notre site web, et si vous êtes inscrit à une formule professionnelle Cigna Global Healthcare à ce moment-là, nous vous enverrons la nouvelle police, si nécessaire. De plus, vous pouvez obtenir une copie de la nouvelle police sur demande en appelant le Centre de service international ou depuis notre site web.

Nous vous encourageons à consulter le site web ci-dessus de temps à autre pour vous assurer de disposer de toutes les informations relatives à nos politiques les plus récentes sur la protection des données personnelles.

Date effective. La présente politique prend effet à compter de juillet 2014.

## Liens utiles

Commission de protection des données personnelles de Singapour :  
[www.pdpc.gov.sg](http://www.pdpc.gov.sg)

Registre des numéros de téléphone sur liste rouge :  
[www.dnc.gov.sg](http://www.dnc.gov.sg)