

BELEID BESCHERMING PERSOONSgegevens VAN CIGNA EUROPE INSURANCE COMPANY S.A.-N.V. – FILIAAL SINGAPORE

De bescherming van persoonsgegevens wordt in Singapore gereguleerd door de Personal Data Protection Act 2012 (“PDPA”, Wet Bescherming Persoonsgegevens 2012), die vanaf 2 juli 2014 volledig in werking is. De Do Not Call Registry-verplichtingen (verplichtingen in het kader van het “niet bellen”-register) zijn op 2 januari 2014 in werking getreden.

Dit beleid vat onze praktijken samen met betrekking tot de persoonsgegevens die verwerkt worden via onze Cigna-systemen en de mobiele applicaties die we gebruiken om met u te communiceren. Lees het goed door.

Wat wij beloven wat betreft de bescherming van persoonsgegevens

Bij Cigna Europe Insurance Company S.A.-N.V. – filiaal Singapore (“Cigna”) zetten wij ons in voor een verantwoordelijk(e) beheer, gebruik en bescherming van de persoonsgegevens van onze klanten en de gebruikers van onze systemen. Op alle persoonsgegevens die door onze systemen verwerkt worden, zijn de vereisten van de PDPA van toepassing.

Dit beleid is ontworpen om u te helpen begrijpen hoe Cigna de persoonsgegevens die u aan Cigna verstrekt hebt verzamelt, gebruikt en vrijgeeft, en om u te helpen bij het maken van een geïnformeerde beslissing voordat u uw persoonsgegevens aan Cigna verstrekt.

Verwerking persoonsgegevens

“Persoonsgegevens” worden in het kader van de PDPA gedefinieerd als gegevens, al dan niet juist, over een persoon die geïdentificeerd kan worden door de gegevens of door de gegevens en andere informatie waar een organisatie (waarschijnlijk) toegang toe heeft.

- > De persoonsgegevens waar Cigna toegang toe heeft zijn onder andere:
- > naam, adres, e-mailadres en geboortedatum, verstrekt door u of door een tussenpersoon namens u;
- > financiële en gezondheidsinformatie;
- > Cigna-ID;
- > wachtwoord en pincode;
- > status van en informatie over medische claims;
- > informatie over uw verzekering, inclusief vergoedingen en dekking;
- > informatie over geschiktheid; en
- > andere persoonsgegevens die door onze klanten en gebruikers verstrekt worden.

Hoe we persoonsgegevens verzamelen

Cigna zal uw persoonsgegevens verzamelen in overeenstemming met de PDPA. Cigna zal u informeren over de doeleinden waarvoor uw persoonsgegevens verzameld, gebruikt, vrijgegeven en/of verwerkt kunnen worden, en uw toestemming vragen voor het verzamelen, gebruiken, vrijgeven en/of verwerken van uw persoonsgegevens voor deze doeleinden, tenzij een wettelijke uitzondering Cigna toestaat uw persoonsgegevens te verzamelen en verwerken zonder uw toestemming.

Hoe we uw persoonsgegevens gebruiken

We verzamelen en/of gebruiken uw persoonsgegevens en/of geven deze vrij voor verschillende doeleinden, afhankelijk van de omstandigheden waarvoor we uw persoonsgegevens (mogelijk) zullen moeten verwerken, waaronder:

- > **Transacties en beheer van uw relatie met ons.** We gebruiken persoonsgegevens voor het verwerken, behandelen en/of afronden van transacties, om in te gaan op uw verzoeken en voor het beheren van uw relatie met ons, bijvoorbeeld voor het verwerken van claims of uitbetalingen, het leveren van informatie over uw verzekering, het beheer van uw polis, het zoeken naar zorgverleners, om ervoor te zorgen dat u de diensten en behandelingen krijgt die u nodig hebt of om u in staat te stellen de informatie over uw verzekering te bekijken en uit te printen. Hieronder valt ook dat Cigna uw aanvraag voor een polis van Cigna in overweging neemt.
- > **Communicatie.** We gebruiken persoonsgegevens om administratieve informatie aan u te verzenden zodat u uw relatie met ons, uw account en/of uw polis kunt administreren en/of beheren of om opvolging te geven aan uw verzoeken of instructies, bijvoorbeeld informatie over wijzigingen in onze algemene voorwaarden of ons beleid of het verstrekken van een door u aangevraagde offerte voor producten of diensten. Tenzij door de wet toegestaan of met uw instemming, zullen we uw persoonsgegevens niet gebruiken voor marketingdoeleinden.
- > **Klantenservice.** We gebruiken persoonsgegevens om service aan onze klanten te leveren, onder meer via een chat of vergelijkbare functie die via onze diensten beschikbaar is, en deze service te verbeteren, zodat u uw relatie met ons, uw account en/of uw polis kunt beheren en wij gehoor kunnen geven aan een vraag of verzoek van u.
- > **Authenticatie.** We gebruiken persoonsgegevens om u te authentifieren of uw identiteit te bevestigen wanneer u terugkeert op onze interfacewebsite voor klanten.
- > **Het uitvoeren van onze zakelijke activiteiten.** Indien u daarmee ingestemd hebt, gebruiken we uw persoonsgegevens voor data-analyse die cruciaal of vereist is voor ons bedrijf, om de diensten die we u verlenen te verbeteren, nieuwe producten te ontwikkelen, onze diensten uit te breiden, te verbeteren of te wijzigen, gebruikstrends te identificeren, de doelmatigheid van onze reclamecampagnes te bepalen en onze zakelijke activiteiten uit te voeren en uit te breiden.
- > **Onderzoek.** We zullen uw persoonsgegevens mogelijk gebruiken voor onderzoekdoeleinden, maar alleen conform en zoals toegestaan door de wet.
- > **Naleving van de wet en juridische processen.** We kunnen uw persoonsgegevens verzamelen, gebruiken en vrijgeven om due diligence of andere screeningactiviteiten uit te voeren (waaronder antecedentenonderzoeken) in overeenstemming met wettelijke of reglementaire verplichtingen of risicobeheerprocedures die wettelijk verplicht of door Cigna geïmplementeerd zijn; om onderzoek te doen naar fraude, wangedrag, onwettige handelingen of nalatigheid, met betrekking tot uw aanvraag, uw claims of een andere zaak die verband houdt met uw polis of polissen, of deze polis nu uitgegeven is door Cigna of een andere verzekeringsmaatschappij, en of er nu wel of niet een vermoeden bestaat van het eerdergenoemde ("Verzekeringsmaatschappij" betekent elke verzekeringsmaatschappij die of elk bedrijf dat verzekeringen aanbiedt in Singapore); en om de toepasselijke wetgeving na te leven bij het administreren en beheren van uw relatie met Cigna;
- > **Opslag van gegevens.** We zullen uw persoonsgegevens mogelijk ook bewaren, opslaan of er een back-up van maken (voor herstel na een ramp of een ander doeleinde) op servers die in en buiten Singapore gevestigd zijn.
- > **Diversen.** We gebruiken persoonsgegevens ook voor andere doeleinden, waarvan we u op de hoogte zullen brengen wanneer we u om toestemming vragen.

(collectief de "doeleinden")

Aangezien de doeleinden waarvoor we uw persoonsgegevens (mogelijk) zullen verzamelen, gebruiken, vrijgeven of verwerken afhankelijk zijn van de omstandigheden op dat moment, zullen dergelijke doeleinden mogelijk niet in de tekst hierboven staan. We zullen u echter op de hoogte brengen van dergelijke doeleinden wanneer we u om toestemming vragen, tenzij het verwerken van uw persoonsgegevens zonder uw toestemming toegestaan is door de PDPA of door de wet.

Hoe we uw persoonsgegevens vrijgeven

We zullen uw persoonsgegevens mogelijk vrij (moeten) geven aan derde partijen, in of buiten Singapore, voor een of meer van de bovenstaande doeleinden, evenals voor de volgende doeleinden:

- > **Betaling.** We zullen uw persoonsgegevens mogelijk delen met uw tussenpersoon (als u die hebt), verzekeringssponsor, beheerder, financiële dienstverleners of zorgverleners voor het regelen van uw betalingen, inclusief die van de verzekeringspremies voor uw dekking, of om dekkingen te bepalen en vergoedingen af te stemmen op eventuele andere dekkingen die u hebt, en om onze verantwoordelijkheid om uw zorg te vergoeden anderszins te bepalen en na te komen - bijvoorbeeld door het verwerken van claims.
- > **Leveren van gezondheidszorg.** We delen persoonsgegevens om service te leveren aan onze klanten, om de programma's of diensten die we u aanbieden te ondersteunen en/of te verbeteren of om een andere verzekeringsmaatschappij of een van uw zorgverleners te ondersteunen bij activiteiten als dossierbeheer, zorgcoördinatie en activiteiten voor kwaliteitsverbetering.
- > **Vrijgeven van informatie aan andere verzekeringsmaatschappijen.** We zullen uw persoonsgegevens mogelijk ook vrijgeven aan andere verzekeringsmaatschappijen voor een of meer van bovengenoemde doeleinden.

We zullen uw persoonsgegevens mogelijk ook vrijgeven aan derde partijen, zonder daarvoor eerst uw toestemming verkregen te hebben, zoals toegestaan of vereist door de wet, waaronder, zonder beperkingen, in de volgende situaties:

- > gevallen waarin de vrijgave van informatie vereist of geautoriseerd is op basis van de toepasselijke wet- en regelgeving;
- > gevallen waarin het doeleinde van een dergelijke vrijgave duidelijk in uw voordeel is en het niet mogelijk is om tijdig uw goedkeuring te verkrijgen;
- > gevallen waarin vrijgave noodzakelijk is om te reageren op een noodsituatie waarbij uw leven, gezondheid of veiligheid of dat/die van iemand anders in gevaar is;
- > gevallen waarin de vrijgave noodzakelijk is voor een onderzoek of procedure;
- > gevallen waarin persoonsgegevens vrijgegeven worden aan een functionaris of een bevoegde wetshandhavingdienst, na het tonen van een schriftelijke autorisatie die ondertekend is door de directeur van die wetshandhavingdienst of een persoon met een vergelijkbare functie en waarin gecertificeerd wordt dat de persoonsgegevens nodig zijn voor het uitvoeren van de functies of plichten van de functionaris;
- > gevallen waarin de informatie vrijgegeven wordt aan een openbaar agentschap en een dergelijke vrijgave noodzakelijk is voor het openbare belang; en/of
- > wanneer de PDPA of de wet dergelijke vrijgave zonder uw instemming toestaat.

De lijst met hierboven genoemde instanties is niet exhaustief bedoeld. Voor meer informatie over uitzonderingen, moedigen we u aan het Tweede, Derde en Vierde Schema van de PDPA te raadplegen. De wet is openbaar toegankelijk op <http://statutes.agc.gov.sg>.

Om onze zakelijke activiteiten beter uit te kunnen voeren, zullen we de persoonsgegevens die u aan ons verstrekt hebt mogelijk vrijgeven aan externe dienstverleners, vertegenwoordigers en/of onze dochter- of verwante ondernemingen en/of derde partijen, zowel in als buiten Singapore,

voor een of meer van de hierboven genoemde doeleinden. Dergelijke externe dienstverleners, vertegenwoordigers en/of dochter- of verwante ondernemingen en/of andere derde partijen zullen uw persoonsgegevens namen ons of anderszins verwerken voor een of meer van de hierboven genoemde doeleinden.

Delen met verwante ondernemingen. Daarnaast kan Cigna Europe Insurance Company S.A.- N.V. -filiaal Singapore persoonsgegevens delen met Cigna Corporation en andere verwante ondernemingen, voor een of meer van de doeleinden, om er zeker van te zijn dat we onze contractuele verplichting om 24/7 service te leveren nakomen en om onze processen te ondersteunen. Zie hier een lijst met verwante ondernemingen die mogelijk toegang zullen hebben tot persoonsgegevens of deze zullen ontvangen:

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

Persoonsgegevens zullen mogelijk gedeeld worden met ontvangers die gevestigd zijn in landen waar persoonsgegevens door de wet op een andere manier beschermd worden.

Voor andere doeleinden dan degene die in dit beleid beschreven worden of zoals toegestaan door de toepasselijke wetgeving, zullen we uw schriftelijke autorisatie vragen voor het gebruik of het vrijgeven van uw persoonsgegevens.

Hoe we uw persoonsgegevens administreren en beheren

We zullen ons redelijkerwijs inspannen om te garanderen dat uw persoonsgegevens nauwkeurig en volledig zijn wanneer uw persoonsgegevens waarschijnlijk door ons gebruikt zullen worden voor het nemen van beslissingen die gevolgen voor u hebben of vrijgegeven worden aan een andere organisatie. Dit betekent echter ook dat u ons op de hoogte moet houden van wijzigingen in de persoonsgegevens die u in eerste instantie aan ons verstrekt hebt. We zijn niet verantwoordelijk indien we uitgaan van onnauwkeurige of onvolledige informatie omdat u ons niet op de hoogte gebracht hebt van eventuele wijzigingen in de persoonsgegevens die u in eerste instantie aan ons verstrekt hebt.

We begrijpen hoe belangrijk het is dat uw persoonsgegevens beschermd worden. We beperken toegang tot uw persoonsgegevens tot bevoegd personeel dat deze informatie voor legitieme doeleinden nodig heeft, bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot: voor uw behandelingen, betaling en/of zorgverlening. We maken gebruik van technische, fysieke en administratieve controle-elementen om de privacy van uw persoonsgegevens te waarborgen.

Om uw privacy te beschermen, heeft alleen bevoegd en hiervoor getraind personeel toegang tot uw papieren en digitale dossiers en tot de niet-openbare gebieden waar deze informatie opgeslagen wordt. Personeel wordt getraind op het gebied van onder andere:

- > beleid en procedures op het gebied van privacy en gegevensbescherming, onder meer betreffende het etiketteren, bewaren, opslaan en openen van papieren en digitale dossiers.
- > de technische en administratieve controle-elementen die gebruikt worden om de privacy en veiligheid van uw persoonsgegevens te waarborgen.

We zullen ook maatregelen implementeren zodat uw persoonsgegevens die in ons bezit of onder onze controle zijn vernietigd en/of geanonimiseerd worden zodra redelijkerwijs aangenomen kan worden dat (i) het doeleinde waarvoor deze persoonsgegevens verzameld werden niet langer meer gediend wordt door het bewaren van dergelijke persoonsgegevens; en (ii) bewaring niet langer nodig is voor wettelijke of zakelijke doeleinden.

Wanneer uw persoonsgegevens buiten Singapore verstuurd worden, zullen we hierbij de PDPA naleven. Dit wil onder andere zeggen dat we uw toestemming nodig hebben, tenzij er sprake is van een uitzondering onder de PDPA of wet, en de nodige stappen ondernemen om er zeker van te zijn dat de organisatie in het buitenland die de persoonsgegevens ontvangt gebonden is door wettelijk af te dwingen verplichtingen om de verzonden persoonsgegevens een mate van bescherming te bieden die ten minste vergelijkbaar is met de bescherming onder de PDPA. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat we een gepast contract aangaan met de organisatie in het buitenland die de gegevens ontvangt of dat we de overdracht van persoonsgegevens uitvoeren zonder een dergelijk contract als de PDPA of de wet ons dat toestaat.

Uw individuele rechten

Verzoek om toegang tot/correctie van persoonsgegevens

U kunt vragen om toegang tot en/of de correctie van de persoonsgegevens die we momenteel van u in ons bezit of onder onze controle hebben, door een verzoek bij ons in te dienen. We hebben voldoende informatie nodig om uw identiteit en de aard van uw verzoek te kunnen bevestigen en het verzoek uit te kunnen voeren. Gebruik daarom de gangbare communicatiekanalen om uw verzoek bij ons in te dienen, bijv. telefonisch en/of per e-mail.

In het geval van een verzoek om toegang tot persoonsgegevens, zullen we, zodra we voldoende informatie hebben om het verzoek te verwerken, trachten u de relevante persoonsgegevens binnen 30 dagen te verstrekken. Indien we niet in staat zijn u de informatie binnen de genoemde 30 dagen te verstrekken, zullen we u zo snel mogelijk laten weten op welke termijn we de gevraagde informatie wel kunnen verstrekken. Houd er rekening mee dat het recht op toegang onder de PDPA op sommige categorieën persoonsgegevens niet van toepassing is.

We kunnen u ook redelijke kosten in rekening brengen voor het behandelen en verwerken van uw verzoeken om toegang tot uw persoonsgegevens. Indien we kosten in rekening brengen, zullen we dat laten weten op het moment dat u contact met ons opneemt en vervolgens verdergaan met het verzoek zodra de betaling gedaan is.

Bij een verzoek om persoonsgegevens te corrigeren zullen we, zodra we voldoende informatie van u ontvangen hebben om de aanvraag in behandeling te nemen:

- (a) uw persoonsgegevens binnen 30 dagen corrigeren. Indien we niet in staat zijn dit binnen de genoemde 30 dagen te doen, zullen we u laten weten wat de eerst haalbare termijn is waarop we de correctie kunnen uitvoeren. Houd er rekening mee dat het recht op correctie onder de PDPA op sommige categorieën persoonsgegevens niet van toepassing is en dat de PDPA ook voorziet in situaties waarin de correcties, ondanks uw verzoek, niet door ons uitgevoerd hoeven worden; en
- (b) de paragraaf die hierna volgt overwegend, gecorrigeerde persoonsgegevens aan elke organisatie sturen waaraan we de persoonsgegevens vrijgegeven hebben tot een jaar voor de datum dat de correctie uitgevoerd werd, tenzij de andere organisatie de gecorrigeerde persoonsgegevens niet nodig heeft voor een wettelijk of zakelijk doeleinde.

Niettegenstaande de paragraaf hier gelijk boven, kunnen we, indien u hiermee instemt, de gecorrigeerde persoonsgegevens alleen naar specifieke organisaties sturen waaraan we de persoonsgegevens vrijgegeven hebben tot een jaar voor de datum dat de correctie uitgevoerd werd.

Verzoek tot intrekking van de toestemming betreffende uw persoonsgegevens

U kunt uw toestemming voor het verzamelen, gebruiken en/of vrijgeven van de persoonsgegevens die we van u in ons bezit of onder onze controle hebben intrekken door een verzoek bij ons in te dienen (zie hieronder onze contactgegevens).

We zullen uw verzoek tot het intrekken van toestemming binnen een redelijke termijn verwerken en zullen daarna geen persoonsgegevens meer verzamelen, gebruiken en/of vrijgeven op de manier die in uw verzoek genoemd wordt.

Het intrekken van uw toestemming kan echter wel juridische gevolgen hebben. Dit kan, afhankelijk van de mate waarin u uw toestemming aan ons om uw persoonsgegevens te verwerken intrekt, bijvoorbeeld betekenen dat we de huidige relatie die u met ons hebt niet voort kunnen zetten/het contract dat we met u hebben beëindigd moet worden.

Cookies

We moeten u informeren dat we gebruik maken van cookies. Dit zijn kleine stukjes computercode die in websites verwerkt zijn om u te helpen op onze websites te navigeren. Als u ervoor kiest de cookies uit te schakelen, zult u opmerken dat gedeeltes van de website niet werken. U kunt meer over cookies lezen op www.CignaGlobal.com/Cookie-Policy.

Proces voor contact en klachten

Indien u, wanneer dan ook, vragen hebt over dit beleid of andere vragen over hoe we uw persoonsgegevens beheren, beschermen en/of verwerken, neem dan gerust contact op met onze functionaris voor gegevensbescherming.

Als u een klacht hebt over hoe we omgaan met uw persoonsgegevens of over onze naleving van de PDPA, nodigen we u ook uit om contact op te nemen met onze functionaris voor gegevensbescherming.

Neem contact op met onze functionaris voor gegevensbescherming via een van de volgende kanalen:

E-mail : Singapore.Feedback@Cigna.com

(gelieve het woord "PDPA" in de onderwerpregel te zetten)

Adres :

Cigna Europe Insurance Company S.A.-N.V. – Singapore Branch
Attn: Data Protection Officer
152 Beach Road
#26-05 The Gateway East
Singapore 189721
Fax: +65 6391 9530

Beschikbaarheid en duur van dit beleid

Beschikbaarheid van beleid. U kunt een exemplaar van dit beleid bekijken, afdrukken en/of downloaden op www.Cigna.com.sg door te klikken op Beleid bescherming persoonsgegevens.

Recht om de voorwaarden van dit beleid te wijziging. We mogen de voorwaarden van dit beleid op elk moment wijzigen en mogen, naar eigen goeddunken, nieuwe voorwaarden implementeren voor al de persoonsgegevens die we van u in ons bezit hebben, waaronder eventuele persoonsgegevens die we aangemaakt of ontvangen hebben voordat het nieuwe beleid ingevoerd werd.

Als we dit beleid wijzigen, zullen we het beleid op onze website bijwerken en zullen we u, indien u op dat moment een verzekering hebt bij Cigna Global Healthcare, het nieuwe beleid toezenden, zoals vereist. Daarnaast kunt u telefonisch een exemplaar van het nieuwe beleid aanvragen bij het Internationale Servicecentrum of dit via onze website doen.

We raden u aan de hierboven genoemde website af en toe te bezoeken om ervoor te zorgen dat u op de hoogte bent van ons meest actuele beleid betreffende de bescherming van persoonsgegevens.

Ingangsdatum. Dit beleid is in juli 2014 in werking getreden.

Handige links

Personal Data Protection Commission Singapore (Commissie Bescherming Persoonsgegevens Singapore):

www.pdpc.gov.sg

Do Not Call (DNC)-register:

www.dnc.gov.sg