

DÉCLARATION DE PROTECTION DES DONNÉES

SWICA

Edition pour la Suisse

Déclaration de protection des données pour la Suisse

1. Généralités

1.1 Champ d'application et but

Dans le domaine de la protection des données, SWICA Organisation de santé (groupe SWICA, ci-après SWICA) – au sein de laquelle sont regroupées SWICA Assurance-maladie SA, SWICA Assurances SA, PROVITA Gesundheitsversicherung AG, SWICA Management AG, y compris santé24 en tant qu'entité rattachée à cette dernière société – mise sur un traitement des données qui soit conforme à la loi, sur une communication ouverte vis-à-vis des assurés en la matière et sur une gestion transparente des données personnelles. Au travers de la présente déclaration de protection des données, nous entendons vous informer sur le traitement des données effectué au sein de SWICA et vous expliquer les processus suivis dans ce domaine.

La protection des données vise à protéger la personnalité ainsi que les droits fondamentaux des personnes concernées lors du traitement par SWICA de données personnelles.

1.2 Notions

Par **données personnelles**, SWICA entend toutes les informations se rapportant à une personne physique ou morale identifiée ou susceptible de l'être. Est réputée identifiable la personne physique ou morale pouvant être reconnue directement ou indirectement, notamment au travers d'une attribution à un identifiant tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne ou encore via une ou plusieurs caractéristiques spécifiques révélatrices de son identité physique, physiologique, génétique, mentale, économique, culturelle ou sociale.

Sont considérées comme des **données personnelles sensibles** les données relatives aux opinions ou activités religieuses, philosophiques, politiques ou syndicales, les données portant sur la santé, la sphère intime ou l'appartenance à une race ou à une ethnie, les données génétiques et biométriques permettant d'identifier de manière absolue une personne physique, les données se rapportant à des poursuites ou sanctions pénales et administratives, ou encore les données sur des mesures d'aide sociale.

On entend par **profilage** toute forme de traitement automatisé de données personnelles consistant à utiliser ces dernières pour évaluer certains aspects individuels d'une personne physique, notamment afin d'analyser ou de prédire des éléments concernant ses performances professionnelles, sa situation économique, sa santé, ses préférences personnelles, ses intérêts, sa fiabilité, son comportement, son lieu de séjour ou ses déplacements.

Sont qualifiées de **données concernant la santé** les indications se rapportant à un diagnostic médical et qui sont susceptibles d'avoir un impact négatif sur la personne concernée. Entrent notamment dans cette catégorie d'informations les notes concernant le déroulement d'un traitement, les antécédents médicaux, les descriptions de symptômes, les diagnostics, les ordonnances, les rapports médicaux et hospitaliers, les thérapies, les médicaments, les transferts, les résultats d'analyse de laboratoire, les résultats de procédés d'imagerie, les données sur une procédure de traitement, telles que la médication et les thérapies ultérieures, ou encore celles portant sur l'efficacité et la pertinence du traitement, etc.

Un **profil de personnalité** consiste en un assemblage de données permettant d'apprécier les traits essentiels de la personnalité d'un individu. Est réputé être un constat médical le résultat d'examen médicaux tels qu'un examen physique, une exploration psychique, un examen de biologie médicale ou d'imagerie médicale.

SWICA entend par **traitement de données** toute procédure menée avec ou sans l'aide de processus automatisés ou série d'opérations de ce type

portant sur des données personnelles. Au nombre de ces opérations figurent le relevé, la saisie, l'organisation, le classement, la sauvegarde, l'adaptation ou la modification, la lecture, l'appel à l'écran, l'utilisation, la divulgation par transmission, diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, la comparaison ou le couplage, la limitation, la suppression ou la destruction de données personnelles. Sont considérés comme des **clients** toutes les personnes physiques ou morales avec lesquelles SWICA entretient des rapports d'assurance. Peu importe que les rapports contractuels que les clients entretiennent avec SWICA relèvent du domaine de la clientèle des particuliers ou de celui de la clientèle des entreprises. Sont réputés **fournisseurs** toutes les personnes physiques ou morales avec lesquelles SWICA entretient une relation contractuelle indépendamment de la prestation convenue que les fournisseurs sont appelés à assurer à SWICA. Sont exclus de ces relations contractuelles tous les rapports d'assurance dans lesquels SWICA intervient en tant qu'assureur.

Sont réputés **prestataires de soins** les personnes physiques ou morales qui fournissent en particulier des prestations d'ordre médical ou thérapeutique au sens de la loi sur l'assurance-maladie (LAMal), de la loi sur l'assurance-accidents (LAA) ou aux termes des Conditions générales d'assurance applicables aux produits d'assurance concernés conformément à la loi sur le contrat d'assurance (LCA).

Sont réputés être des **intéressés ou clients potentiels** les personnes physiques ou morales ayant un intérêt pour les produits de SWICA. Un **intérêt privé ou public prépondérant** est reconnu lorsque SWICA justifie le traitement des données par l'existence d'un intérêt privé légitime propre ou par un intérêt public légitime. Un intérêt privé prépondérant de SWICA au traitement des données est reconnu lorsque cet intérêt est d'un poids supérieur aux risques et dangers encourus par la personne concernée du fait du traitement. Un intérêt public au traitement des données est reconnu lorsque cet intérêt au traitement des données est, pour la collectivité, d'un poids supérieur aux risques et dangers encourus par la personne concernée du fait du traitement des données.

1.3 Rapports avec d'autres dispositions

1.3.1 Dispositions régissant l'utilisation de services en ligne

L'art. 6 des Conditions générales pour les services en ligne de SWICA renvoie aux Dispositions spéciales applicables en matière de protection des données. La présente déclaration de protection des données est applicable en tout état de cause, cela concurremment aux dispositions régissant l'utilisation de services en ligne.

1.3.2 Dispositions particulières

L'utilisation d'offres et de produits spécifiques de SWICA impliquant un traitement de données – p. ex. la participation au programme de bonus BENEVITA ou le recours à l'app BENEcura et au portail clients mySWICA – est soumise parallèlement à d'autres dispositions telles que les Conditions générales de vente (CGV), les Conditions d'utilisation ou les Dispositions spéciales régissant la protection des données. Ces dernières doivent être acceptées avant l'utilisation, dans certains cas expressément et dans d'autres tacitement au travers de l'utilisation même du service.

En tout état de cause, la présente déclaration de protection des données fait partie intégrante des CGV ou des dispositions relatives à la protection des données. Elle prime la déclaration de protection des données figurant sur le site Internet de SWICA et s'applique à tous les domaines non mentionnés dans cette dernière. La présente déclaration de protection des données sert à expliciter les processus de traitement des données mis en œuvre par SWICA et complète les dispositions de protection des données figurant dans les propositions d'assurance ou dans les Conditions générales d'assurance (CGA).

1.4 Bases juridiques en matière de protection des données

SWICA propose des solutions d'assurance aux particuliers ainsi qu'aux entreprises dans trois domaines, soit ceux de l'assurance obligatoire des soins selon la loi sur l'assurance-maladie (LAMal), de l'assurance-accidents obligatoire selon la loi sur l'assurance-accidents (LAA) et des assurances régies par la loi sur le contrat d'assurance (LCA).

Les traitements de données opérés en dehors d'activités relevant du domaine de l'assurance obéissent aux dispositions de la loi fédérale sur la protection des données (LPD). Dans les domaines de l'assurance obligatoire des soins et de l'assurance-accidents obligatoire, SWICA est réputée constituer un organe fédéral et, partant, elle est soumise aux dispositions applicables aux organes fédéraux. Selon l'art. 17 de la loi sur la protection des données (LPD), SWICA est autorisée à traiter des données pour autant qu'il existe une base légale le prévoyant.

Pour le domaine de l'assurance obligatoire des soins, la base légale figure à l'art. 84 LAMal. En vertu de cette disposition, SWICA est autorisée à traiter elle-même ou à faire traiter des données personnelles, y compris des données sensibles, ainsi que des profils de la personnalité dont elle a besoin pour accomplir les tâches que lui assigne la LAMal ou la LSAMal. Cela concerne toutes les bases légales sur lesquelles reposent la LAMal et la loi fédérale sur la partie générale du droit des assurances sociales (LPGA).

Pour le domaine de l'assurance-accidents obligatoire, la base légale figure à l'art. 96 LAA. Comme il en va dans le domaine de l'assurance obligatoire des soins, SWICA est autorisée à traiter elle-même ou à faire traiter des données personnelles, y compris des données sensibles, ainsi que des profils de personnalité dont elle a besoin pour accomplir les tâches que lui assigne la LAA. De plus, en vertu de l'art. 96 LAA, SWICA est autorisée à confier le traitement des données à un tiers pour autant que ce dernier respecte les mêmes principes qu'elle en matière de traitement des données. Les dispositions de la LPGA s'appliquent également.

En tant qu'assurance sociale, SWICA est également soumise à l'obligation de garder le secret mentionnée à l'art. 33 LPGA. Selon cette disposition, tous les collaborateurs de SWICA sont tenus de traiter de manière absolument confidentielle les informations auxquelles ils ont accès dans le cadre de l'exercice de leur activité professionnelle.

SWICA dispose en son sein d'un service du médecin-conseil conformément à l'art. 57 LAMal. Les informations traitées par ce service sont soumises au secret médical au sens de l'art. 321 du Code pénal (CP).

En dehors des domaines de la LAMal et de la LAA, SWICA est autorisée à ne traiter des données que s'il existe un motif qui le justifie. Semblable motif peut découler d'une base légale, d'un accord donné ou d'un intérêt légitime. Les cas exigeant un accord pour le traitement des données sont signalés comme tels. L'accord recueilli, là où il s'impose, revêt la forme écrite.

Dans le domaine des solutions d'assurance régies par la LCA, SWICA agit en tant que personne privée et, partant, est tenue de respecter les dispositions de la loi sur la protection des données applicables aux personnes privées. Pour le traitement de données personnelles dans le domaine de la LCA, SWICA s'appuie sur un accord donné, sur une base légale ou encore sur un intérêt légitime. En cas d'intérêt légitime, SWICA y fera référence dans la présente déclaration de protection des données.

SWICA offre à ses clients la possibilité de recourir au service santé24 pour se faire traiter médicalement (dans le cadre de certains produits d'assurance, cette procédure est obligatoire). santé24 est au bénéfice d'une autorisation officielle de pratique délivrée par le canton de Zurich en vertu de laquelle il est habilité à fournir des prestations de télémédecine. Les informations que santé24 recueille auprès des assurés dans ce contexte sont soumises au secret médical selon l'art. 321 CP.

2. Cadre dans lequel s'inscrit le traitement des données

2.1 Catégories de données personnelles

2.1.1 Remarque générale

Dans le cadre de ses activités, SWICA est amenée à traiter des données personnelles de clients, de fournisseurs, de prestataires de soins ou encore de clients potentiels (domaines). Pour SWICA, le traitement de ces données constitue une activité d'importance primordiale afin de remplir la mission qui lui incombe en tant qu'assurance sociale et assurance privée. Limiter autant que faire se peut les données traitées et veiller à ce que leur traitement reste proportionné constitue pour SWICA des défis qu'elle se lance à elle-même.

2.1.2 Clients

SWICA peut traiter notamment les données suivantes se rapportant à ses clients:

- **Domaine des assurances de particuliers fondées sur la LAMal ou la LAA:** informations telles que données de base et données contractuelles (p. ex. prénom, nom, adresse, NPA, date de naissance, adresses e-mail, numéros de téléphone [mobile et fixe], coordonnées bancaires, état civil, nombre d'enfants, données de fondés de procuration, données financières concernant le revenu), données concernant la santé, données d'autres assureurs, données de prestataires de soins et données relatives à des dossiers de poursuites pour dettes et faillite.
- **Domaine des assurances de particuliers fondées sur la LCA:** informations telles que données de base et données contractuelles (p. ex. prénom, nom, adresse, NPA, date de naissance, adresses e-mail, numéros de téléphone [mobile et fixe], coordonnées bancaires, état civil, nombre d'enfants, données de fondés de procuration, données financières concernant le revenu), données concernant la santé, données d'autres assureurs et données de prestataires de soins. En outre, des données supplémentaires des assurés peuvent être traitées dans le cadre du Customer Journey. Il s'agira, par exemple, de données sur d'éventuelles allergies, préférences alimentaires (p. ex. être végétarien ou végétalien) ou intolérances à certains aliments, d'autres données sur les services hôteliers privilégiés pendant un séjour à l'hôpital ou encore des données relatives à des dossiers de poursuites pour dettes et faillite.
- **Domaine des assurances d'entreprise LAMal, LAA et LCA:** informations telles que données de base et données contractuelles (p. ex. nom, siège, adresse, NPA, masse des salaires, adresses e-mail, numéros de téléphone [mobile et fixe], coordonnées bancaires, domaine d'activité, nombre de collaborateurs), données concernant les collaborateurs (p. ex. prénom, nom, adresse, NPA, date de naissance, adresses e-mail, numéros de téléphone [mobile et fixe], coordonnées bancaires, état civil, nombre d'enfants), données de fondés de procuration, données financières concernant le revenu, données concernant la santé ou encore données relatives à des dossiers de poursuites pour dettes et faillite).
- **Domaine de santé24:** données de base et données contractuelles (p. ex. prénom, nom, adresse, NPA, date de naissance, adresse e-mail, numéros de téléphone [mobile et fixe], données de fondés de procuration), données relatives à la santé, données d'autres assureurs ainsi que données de prestataires de soins.
- **Domaine de SWICA Care Management:** au-delà des données mentionnées plus haut, d'autres informations sont susceptibles d'être traitées telles que données sur les conditions d'emploi, données relatives à l'aide sociale, données sur la situation familiale, données sur les convictions philosophiques ou religieuses ou encore données sur la situation financière.
- Dans le cadre du **processus de démarchage de nouveaux clients:** données de contact (p. ex. prénom, nom, adresse, NPA, date de naissance, adresses e-mail, numéros de téléphone [mobile et fixe]), données concernant l'assureur actuel, niveau actuel de franchise, modèle d'assurance, nombre de membres de la famille, données enregistrées

par le conseiller, adresses IP, données concernant les activités de loisirs, cookies (cf. directives en matière de cookies), données de marketing telles que résultats de sondages (p. ex. besoins, souhaits ou préférences).

- Dans le cadre de la **communication avec les clients**: données techniques (p. ex. identifiants internes et externes, numéro de dossier, adresses IP, relevés d'accès à des données ou de modifications apportées à celles-ci, fichiers journaux, enregistrements d'entretiens téléphoniques, enregistrements de protocoles de chats).

2.1.3 Prestataires de soins

SWICA peut notamment traiter les données suivantes se rapportant aux prestataires de soins:

- Données de base et données contractuelles (p. ex. nom, siège, adresse, NPA, adresses e-mail, numéros de téléphone [mobile et fixe], coordonnées bancaires, domaine d'activité, données sur les collaborateurs [p. ex. prénom, nom] et numéro RCC).
- Données techniques (p. ex. identifiants internes et externes, numéro de dossier, adresses IP, relevés d'accès à des données ou de modifications apportées à celles-ci et fichiers journaux).
- Données commerciales (p. ex. correspondance, données se rapportant à des décomptes, prestations ou activités).

2.1.4 Fournisseurs

SWICA peut notamment traiter les données suivantes se rapportant à ses fournisseurs:

- Données de base et données contractuelles (p. ex. nom, siège social, adresse, NPA, adresses e-mail, numéros de téléphone [portable et réseau fixe], coordonnées bancaires, domaine d'activité, contenu du contrat, numéro de contrat, durée du contrat, personne de contact [ses nom, prénom et fonction], informations sur le compte, modèle d'horaire de travail, données relatives aux collaborateurs [nom, prénom, fonction, compétences] et modèle de rémunération).
- Données techniques (p. ex. identifiants internes et externes, numéro de dossier, adresses IP, relevés d'accès à des données ou de modifications apportées à celles-ci et fichiers journaux).
- Données commerciales (p. ex. correspondance et données se rapportant aux décomptes ou à des activités).

2.1.5 Intéressés et clients potentiels

SWICA peut notamment traiter les données suivantes se rapportant aux intéressés et clients potentiels:

- Dans le processus de démarchage de nouveaux clients: données de contact (p. ex. prénom, nom, adresse, NPA, date de naissance, adresses e-mail, numéros de téléphone [portable et fixe]), données concernant l'assureur actuel, niveau actuel de franchise, modèle d'assurance, nombre de membres de la famille, données enregistrées par le conseiller, adresses IP, données concernant les activités de loisirs, cookies (cf. directives en matière de cookies), données de marketing telles que résultats de sondages (p. ex. besoins, souhaits ou préférences).
- Dans la communication avec les clients: données techniques (p. ex. identifiants internes et externes, numéro de dossier, adresses IP, relevés d'accès à des données ou de modifications apportées à celles-ci et fichiers journaux), enregistrements d'entretiens téléphoniques et de protocoles de chats.

2.1.6 Traitements des données en général

Au fil de l'évolution de nos affaires, il peut arriver que la structure de notre entreprise soit modifiée à la suite d'un changement de forme juridique, mais aussi de la création, du rachat ou de la vente de sociétés filiales, de secteurs de l'entreprise ou d'éléments constitutifs de cette dernière. Lors de telles transactions, les informations destinées à la clientèle sont, le cas échéant, communiquées en même temps que l'annonce du transfert prévu du secteur de l'entreprise. Lors de toute transmission de données personnelles à des tiers, cela dans l'étendue décrite plus haut, nous veillons à ce que l'opération se déroule conformément à la présente déclaration de protection des données et dans le respect de la législation sur la protection des données.

2.2 Buts du traitement des données

2.2.1 Remarque générale

SWICA traite les données personnelles décrites sous le chiffre 2.1 pour assurer le bon déroulement de ses prestations ainsi que pour des buts propres ou prévus par la loi, lesquels sont susceptibles de différer selon le domaine d'activité. SWICA entend par ces notions notamment ce qui suit:

2.2.2 Clients

Dans le domaine de la LAMal, SWICA traite les données de clients, cela notamment afin

- de veiller au respect de l'obligation de s'assurer;
- de calculer les primes et de les percevoir;
- d'établir les droits à des prestations, de calculer ces dernières, de les allouer et de les coordonner avec celles d'autres assurances sociales;
- d'évaluer le droit à des rabais de primes au sens de l'art. 65 LAMal, de calculer ceux-ci et de les accorder; de faire valoir un droit de recours contre des tiers civilement responsables;
- d'exercer une surveillance sur l'application de la LAMal;
- de tenir des statistiques pour des objectifs tels que la recherche sur l'offre de soins et les soins intégrés, la planification ou le développement de produits, cela dans la perspective de l'établissement de bases pour des décisions commerciales (p. ex. le calcul d'indicateurs relatifs à l'utilisation ou aux taux d'occupation de services, le développement d'idées pour de nouveaux modèles d'assurance ou l'évaluation de ceux existants, mais aussi d'idées en matière de prestations de services, de procédures, de technologies ou de rendements);
- d'attribuer ou de vérifier le numéro d'assuré AVS;
- de calculer la compensation des risques;
- de procéder à d'autres investigations autorisées par la loi, telles celles portant sur une fraude à l'assurance;
- de remplir envers les tribunaux ou les autorités des obligations légales ou réglementaires en matière de renseignements, d'informations ou d'annonces, ou encore pour répondre à des injonctions de l'autorité.

Le traitement des données dans le domaine de l'assurance-accidents obligatoire a lieu conformément aux bases légales mentionnées sous le chiffre 1.4 de la présente déclaration de protection des données.

Dans le domaine de la LAA, SWICA traite les données de clients, cela notamment afin

- de calculer les primes et de les percevoir;
- d'établir les droits à des prestations, de calculer ces dernières, de les allouer et de les coordonner avec celles d'autres assurances sociales;
- de surveiller l'application des prescriptions en matière de prévention d'accidents et de maladies professionnelles;
- de faire valoir un droit de recours contre des tiers civilement responsables;
- d'exercer une surveillance sur l'application de la LAA;
- de tenir des statistiques pour des objectifs tels que la recherche sur l'offre de soins et les soins intégrés, la planification ou le développement de produits, cela dans la perspective de l'établissement de bases pour des décisions commerciales (p. ex. le calcul d'indicateurs relatifs à l'utilisation ou aux taux d'occupation de services, le développement d'idées pour de nouveaux modèles d'assurance ou l'évaluation de ceux existants, mais aussi d'idées en matière de prestations de services, de procédures, de technologies ou de rendements);
- d'attribuer ou de vérifier le numéro d'assuré AVS;
- de procéder à d'autres investigations autorisées par la loi telles celles portant sur une fraude à l'assurance;
- de remplir envers les tribunaux ou les autorités des obligations légales ou réglementaires en matière de renseignements, d'informations ou d'annonces, ou encore pour répondre à des injonctions de l'autorité.

Le traitement des données dans le domaine de l'assurance-accidents obligatoire a lieu conformément aux bases légales mentionnées sous le chiffre 1.4 de la présente déclaration de protection des données.

Dans le domaine de la LCA, SWICA traite les données de clients, cela notamment afin

- de calculer les primes et de les percevoir;
- d'établir les droits à des prestations, de calculer ces dernières, de les allouer et de les coordonner avec celles d'autres assureurs;
- de faire valoir un droit de recours contre des tiers civilement responsables;
- de tenir des statistiques pour des objectifs tels que la recherche sur l'offre de soins et les soins intégrés, la planification ou le développement de produits, cela dans la perspective de l'établissement de bases pour des décisions commerciales (p. ex. le calcul d'indicateurs relatifs à l'utilisation ou aux taux d'occupation de services, le développement d'idées pour de nouveaux modèles d'assurance ou l'évaluation de ceux existants, mais aussi d'idées en matière de prestations de services, de procédures, de technologies ou de rendements);
- de réserver au client une prise en charge de haut niveau dans le cadre du Customer Journey (SWICA entend par Customer Journey une prise en charge individualisée et spécifique du client en cas d'événement impliquant l'assurance);
- de réaliser des activités marketing (SWICA entend par activités marketing les études de marché, l'encadrement global, le conseil et l'information sur l'offre de prestations, la conception et la fourniture de prestations sur mesure telles la publicité imprimée et en ligne, les manifestations organisées à l'intention de clients et autres intéressés, les manifestations culturelles, le sponsoring, les enquêtes de satisfaction auprès des assurés, les enquêtes sur les besoins et comportements des clients au futur ou l'évaluation du potentiel en matière de clientèle, de marché ou de produits);
- d'entreprendre des investigations au sujet d'une fraude possible à l'assurance (SWICA entend par investigations à propos d'une fraude à l'assurance en particulier le contrôle de prestations d'assurance, d'éventuelles incapacités de travailler ou de réclamations, cela en recourant aux moyens que la loi et la jurisprudence du Tribunal fédéral jugent adéquats, nécessaires et raisonnables pour procéder aux éclaircissements voulus);
- de remplir envers les tribunaux ou les autorités des obligations légales ou réglementaires en matière de renseignements, d'informations ou d'annonces, ou encore pour répondre à des injonctions de l'autorité.

Le traitement des données dans le domaine de l'assurance privée a lieu conformément aux bases légales mentionnées sous le chiffre 1.4 de la présente déclaration de protection des données. Aussi, une autorisation est recueillie pour l'éventuel traitement de données. En l'absence d'un tel accord, SWICA traite les données au nom d'un intérêt légitime.

Traitements de données effectués au nom d'un intérêt légitime

Les traitements de données ci-après peuvent également être effectués sans autorisation pour autant que SWICA y ait un intérêt légitime. Elle y est habilitée aux fins

- de mener à bien des activités de marketing;
- de remplir envers les tribunaux ou les autorités des obligations légales ou réglementaires en matière de renseignements, d'informations ou d'annonces, ou encore pour répondre à des injonctions de l'autorité;
- de procéder à des investigations à propos de fraudes à l'assurance;
- de tenir des statistiques et
- d'assurer la prise en charge de clients dans le cadre du Customer Journey.

Le client est libre de faire opposition en tout temps aux traitements de données précités, d'en exiger la limitation ou d'en interdire la poursuite (cf. à ce propos le chiffre 3). Ces droits appartiennent au client pour autant qu'aucun intérêt légitime prépondérant de SWICA ne s'y oppose et qui justifierait la poursuite du traitement.

Dans le domaine du Care Management, les données de clients sont également utilisées aux fins

- d'encadrer le client concerné, en particulier lors de sa réinsertion dans le monde du travail ou
- de lui apporter un soutien pour sa vie quotidienne.

Le traitement des données dans le domaine du Care Management a lieu conformément aux bases légales mentionnées sous le chiffre 1.4 de la présente déclaration de protection des données.

Service du médecin-conseil

Le traitement des données dans le domaine d'activité du service du médecin-conseil a lieu conformément aux bases légales mentionnées sous le chiffre 1.4 de la présente déclaration de protection des données.

Dans le domaine d'activité de santé24, les données sont traitées

comme suit: santé24 est un champ d'activité de SWICA qui en est toutefois séparé sur le plan organisationnel. santé24 propose ses prestations de télémédecine à tous les utilisateurs, qu'ils soient clients SWICA ou non. L'offre de prestations de télémédecine implique de traiter les données citées plus haut (chiffre 2.1.2). Les informations enregistrées dans les dossiers de patients de santé24 sont soumises au secret médical et doivent être traitées exclusivement comme telles. Les données traitées au sein de santé24 le sont aux fins suivantes:

- pour la fourniture de conseils généraux en matière de santé;
- pour l'accomplissement d'un mandat thérapeutique, y compris la tenue du dossier du patient;
- pour la délivrance de recommandations concrètes sur des questions de santé;
- pour procéder à un renvoi à un généraliste ou à un spécialiste;
- pour prescrire des médicaments sur la base d'un diagnostic;
- pour l'établissement d'un certificat médical;
- pour des buts statistiques;
- pour le développement continu du questionnaire servant à l'établissement d'indications médicales;
- pour le contrôle du processus de traitement;
- pour des buts de recherche dans le cadre d'évaluations de données sous une forme anonymisée.

Le traitement des données dans le domaine de l'assurance privée a lieu conformément aux bases légales mentionnées sous le chiffre 1.4 de la présente déclaration de protection des données. Les données sont traitées dans le cadre de l'exécution du contrat ou dans celui du mandat thérapeutique que le client a confié.

santé24 traite les données au nom d'un **intérêt légitime** lorsque ce service agit dans le but

- de remplir son mandat thérapeutique;
- de tenir des statistiques;
- de poursuivre le développement du questionnaire servant à l'établissement d'indications médicales;
- de mener des recherches dans le cadre d'évaluations de données sous une forme anonymisée.

2.2.3 Fournisseurs

Les données de fournisseurs sont traitées en particulier

- pour le déroulement des affaires nouées avec eux;
- pour la communication ultérieure concernant la collaboration avec SWICA ou
- pour l'établissement de la preuve des relations commerciales entretenues.

Le traitement des données a lieu dans le cadre du déroulement des rapports contractuels.

2.2.4 Prestataires de soins

Les données de prestataires de soins sont traitées en particulier

- pour les buts cités s'inscrivant dans les domaines de la LAA, de la LAMal et de la LCA ainsi

- qu'à des fins de garantie de la qualité et de satisfaction de la clientèle.

Le traitement des données pour des buts de garantie de la qualité et de satisfaction de la clientèle repose sur un intérêt légitime de SWICA. Le prestataire de soins est libre de faire opposition en tout temps aux traitements de données cités, d'en exiger la limitation ou d'en interdire la poursuite (cf. à ce propos le chiffre 3) pour autant qu'il y soit autorisé. Ces droits de faire opposition appartiennent au prestataire de soins sauf s'ils se heurtent à un intérêt légitime prépondérant de SWICA qui justifierait la poursuite du traitement des données, ou lorsque le traitement de celles-ci a lieu uniquement sous une forme anonymisée. Les résultats des traitements de données effectués dans des buts de garantie de la qualité et de satisfaction des clients peuvent être publiés.

2.2.5 Intéressés et clients potentiels

Les données de clients potentiels sont traitées en particulier pour des besoins d'activités marketing: SWICA entend par activités marketing les études de marché, l'encadrement global, le conseil et l'information sur l'offre de prestations, la conception et la fourniture de prestations sur mesure (p. ex. la publicité imprimée et en ligne, les manifestations organisées à l'intention de clients et autres intéressés, les manifestations culturelles, le sponsoring, les enquêtes de satisfaction auprès des assurés, les enquêtes sur les besoins et comportements des clients au futur ou l'évaluation du potentiel en matière de clientèle, de marché ou de produits).

3. Droits des personnes concernées

3.1 Droit d'être informé sur les données

Toute personne dont les données font l'objet d'un traitement par SWICA a le droit d'exiger de cette dernière qu'elle lui confirme si ses données personnelles sont traitées. Lorsque tel est le cas, SWICA fournit les indications suivantes:

- une copie des données traitées, dans la mesure où aucun intérêt légitime ou droit de tiers ne s'y oppose;
- le but du traitement;
- des informations sur le droit de s'opposer à l'activité de traitement des données ou d'en exiger la limitation ainsi que sur le droit de demander des rectifications;
- des informations sur le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle;
- tous les renseignements disponibles sur la source des données personnelles dans l'hypothèse où celles-ci n'ont pas été recueillies directement auprès de la personne concernée.

L'exercice des droits est régi par le chiffre 3.9 ci-après.

3.2 Droit à la rectification de données

Toute personne dont les données sont traitées par SWICA a le droit d'obtenir dans les meilleurs délais la rectification des données personnelles erronées la concernant. En outre, toute personne concernée par un traitement de ses données effectué par SWICA peut, selon le but visé par ledit traitement, exiger que l'on complète ses données personnelles si elles sont lacunaires, au besoin en fournissant une déclaration complémentaire.

L'exercice des droits est régi par le chiffre 3.9 ci-après.

3.3 Droit à la suppression de données

Toute personne concernée par un traitement de ses données personnelles par SWICA a le droit d'obtenir de cette dernière qu'elle supprime celles-ci dans les meilleurs délais dans l'une ou l'autre des circonstances ci-après:

- les données personnelles ne répondent plus à une nécessité au regard des finalités annoncées lors de leur collecte;
- la personne concernée retire son consentement sur lequel est fondé le traitement, et tout autre fondement juridique justifiant le traitement fait défaut;
- la personne concernée s'oppose au traitement de ses données, et tout autre motif prioritaire légitimant la poursuite du traitement fait défaut;
- les données personnelles ont été traitées de manière illicite;
- la suppression des données est prescrite par la loi.

L'exercice des droits est régi par le chiffre 3.9 ci-après.

3.4 Droit à une limitation du traitement des données

Toute personne concernée par un traitement de données effectué par SWICA a le droit d'exiger de cette dernière qu'elle en réduise l'étendue. La limitation de l'activité de traitement peut être demandée par la personne concernée lorsque l'une ou l'autre des conditions ou justifications suivantes existe:

- en cas de contestation de l'exactitude des données personnelles par la personne concernée, les activités de traitement seront réduites tout au long de la période consacrée à la vérification par SWICA de l'exactitude des données;
- lorsque, même si le traitement des données personnelles est illicite, la personne concernée décide d'exiger sa limitation plutôt que sa suppression;
- lorsque, même si SWICA n'utilise plus les données personnelles, la personne concernée en a encore besoin pour faire valoir, exercer ou défendre ses droits;
- lorsque la personne concernée s'oppose au traitement, celui-ci est suspendu jusqu'au moment où il sera établi que SWICA peut faire valoir un intérêt légitime prépondérant ou une autre justification à sa poursuite.

En cas de levée de la limitation fixée au traitement, SWICA en informe préalablement la personne concernée.

L'exercice des droits est régi par le chiffre 3.9 ci-après.

3.5 Droit d'opposition au traitement des données

Toute personne concernée par un traitement de données effectué par SWICA a le droit de s'opposer, pour des raisons tenant à sa situation individuelle, à un tel traitement, cela dans la mesure où il n'existe aucune obligation légale ou intérêt légitime primant ses intérêts, droits et libertés.

Lorsque des données sont utilisées dans des buts de marketing direct, la personne concernée est autorisée à s'opposer au traitement des données. Cela vaut également pour le profilage s'il est en lien avec de la publicité directe. SWICA s'abstiendra alors d'utiliser les données pour des buts de marketing direct.

L'exercice des droits est régi par le chiffre 3.9 ci-après.

3.6 Décisions automatisées dans des cas particuliers et profilage

Si la personne concernée est soumise à un traitement automatisé de ses données, y compris à un profilage, cela en vertu de l'exécution d'un contrat, d'une base légale ou d'un accord exprès donné par elle, et que cette décision déploie des effets juridiques pour elle, ladite personne concernée a le droit d'exiger qu'un membre du personnel de SWICA intervienne dans le processus, lui présente la décision et qu'un droit à attaquer cette dernière lui soit accordé.

L'exercice des droits est régi par le chiffre 3.9 ci-après.

3.7 Droit à retirer son consentement

Tout consentement au traitement des données accordé à SWICA peut être retiré à condition qu'il n'existe aucun intérêt légitime ni obligation légale justifiant la poursuite du traitement s'y opposant. Le retrait peut intervenir de manière très simplifiée pour autant qu'il s'agisse d'un traitement de données effectué par SWICA. Si un tiers a été mis au bénéfice d'une procuration ou d'un droit de consultation des données, SWICA a besoin que la révocation de la procuration lui soit signifiée par écrit. La légitimité du traitement des données demeure inchangée jusqu'au retrait de l'autorisation accordée.

3.8 Droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de surveillance

Au-delà des droits susceptibles d'être invoqués à l'encontre de SWICA, la possibilité existe de saisir directement l'autorité de surveillance en matière de protection des données.

3.9 Service compétent pour l'exercice des droits des personnes concernées

Pour exercer vos droits, veuillez vous adresser directement à notre service de protection des données à l'adresse datenschutz@swica.ch. Pour les cas fondés sur les chiffres 3.1 à 3.4 de la présente déclaration de protection des données, il vous appartient d'adresser une demande écrite accompagnée d'une copie de votre carte d'identité. SWICA en a besoin afin de s'assurer qu'aucune donnée ne soit modifiée ou effacée à tort. La demande et la copie de la carte d'identité seront conservées durant onze ans au minimum.

4. Conseiller à la protection des données au sein de l'entreprise

SWICA a nommé en son sein un conseiller à la protection des données afin de remplir ses obligations à cet égard et d'améliorer la protection des données personnelles. Le Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT) ainsi que l'office liechtensteinois de la protection des données en sont dûment informés. Pour toute question ou remarques, vous pouvez vous adresser directement au conseiller à la protection des données de SWICA.

SWICA Organisation de santé
Protection des données
Römerstrasse 38
8401 Winterthour
E-mail: datenschutz@swica.ch

5. Traitement des données au sein de SWICA

SWICA accorde un grand poids au principe de proportionnalité en matière de traitement des données et limite l'accès aux données personnelles aux collaborateurs qui en ont besoin pour assumer leur rôle, leur fonction et leurs tâches au sein de SWICA.

Tous les collaborateurs de SWICA sont soumis au secret professionnel au sens de l'art. 33 LPGA. Leur devoir légal de confidentialité leur interdit de divulguer des données personnelles à la connaissance de tiers.

Quelques collaborateurs de SWICA sont soumis au secret professionnel au sens de l'art. 321 CP.

Au travers de formations, d'informations et de directives régulières, SWICA garantit le respect des prescriptions légales régissant la protection et la sécurité des données.

6. Divulgence de données

SWICA ne divulgue aucune donnée à des tiers non autorisés. Elle ne traite de données dans un Etat tiers non-membre de l'Union européenne (UE) ou de l'Espace économique européen (EEE) qu'à condition que les dispositions de la loi suisse sur la protection des données soient remplies. En outre, SWICA ne communique aucune donnée à des organisations internationales et n'autorise des tiers à en traiter que sur la base d'un accord contractuel (chiffre 7).

7. Traitement de données sur mandat

Dans le cadre de son activité, SWICA confie à un tiers certains processus de traitement des données. SWICA reste toutefois responsable de la conformité au droit du traitement des données. Le tiers mandaté ne doit traiter les données que pour les buts autorisés par SWICA. Dans ce cadre, SWICA s'assure, via des engagements contractuels, que les données soient traitées exclusivement de la même manière que celle à laquelle elle est autorisée. Le contenu de la présente déclaration de protection des données doit être respecté également par les mandataires.

En outre, SWICA exige de la part des mandataires qu'ils garantissent la sécurité des données au travers de mesures techniques et organisationnelles adéquates.

Une liste de l'ensemble des mandataires de SWICA peut être demandée directement auprès de cette dernière. A des fins de garantie de la sécurité des informations, SWICA ne publie aucune liste énumérant tous les mandataires. Les demandes relatives aux droits des personnes concernées au sens du chiffre 3 de la présente déclaration de protection des données doivent être adressées directement à SWICA.

8. Durée de conservation des données

L'enregistrement de données au sein de SWICA dure tant que leur conservation est légitimée par le but visé, une base légale ou une autre justification. En particulier, les données à caractère commercial doivent être conservées au minimum durant dix ans après la fin des rapports contractuels. Cela inclut notamment les données contractuelles et celles relatives aux prestations, la correspondance commerciale ainsi que les autres données commerciales régissant les rapports d'affaires entre SWICA et ses clients.

La fixation de la durée maximale de conservation des données repose sur les critères suivants:

- Les données sont-elles encore nécessaires?
- Existe-t-il une base légale prévoyant une durée spécifique de conservation des données?
- Les données destinées à servir de moyens de preuve doivent-elles être conservées pour une durée déterminée (les délais de prescription sont décisifs à cet égard)?
- Le but poursuivi justifie-t-il une prolongation de la conservation des données?

Les données personnelles sensibles conservées sur papier sont détruites exclusivement par un service prévu à cet effet, dans les règles de l'art et dans le respect de la protection des données. Les données enregistrées sur supports électroniques sont effacées de manière définitive avant toute élimination de ceux-ci. Les supports de données sont voués à la destruction.

9. Dispositions finales

9.1 Applicabilité

Lorsque des clients, fournisseurs, prestataires de soins et clients potentiels nouent une relation commerciale ou de toute autre nature avec SWICA (indépendamment du fait que celle-ci repose ou non sur un accord écrit), la présente déclaration de protection des données est applicable.

9.2 Accès à la déclaration de protection des données

La présente déclaration de protection des données est accessible publiquement sur le site web de SWICA et peut être consultée en tout temps par les personnes concernées à l'adresse: swica.ch/protection-des-donnees

9.3 Clause de sauvegarde

Si une disposition de la présente déclaration de protection des données se révèle invalide, la validité des autres dispositions n'en est pas entamée pour autant.

9.4 Droit applicable et for

La présente déclaration de protection des données est soumise au seul droit suisse, à l'exclusion d'éventuelles normes régissant les conflits de lois.

Sauf autres fors impératifs prévus par la loi, les tribunaux de Winterthur sont compétents pour connaître des litiges qui viendraient à surgir à propos de la présente déclaration de protection des données.

SWICA Organisation de santé
Version 1.0 du 1^{er} janvier 2020