

GENERAL TERMS AND CONDITIONS ON PRIVACY POLICY

These terms and conditions shall be read together with the terms and conditions for privacy policy for each healthcare scheme offer by ProtectHealth Corporation Sdn Bhd (“ProtectHealth/us/our/we”) including Peka B40, Skim Perubatan MADANI or any other healthcare scheme offer from time to time.

These terms and conditions shall be in both English and Bahasa Malaysia and both shall ranks *in pari passu*.

In the event of conflict and inconsistency, the terms and conditions in the consent form for each healthcare scheme shall prevail.

1. Personal Data Protection Act 2010 (Act 709) (PDPA)

“**Personal Data**” refers to any information (e.g. name, address, number registration of identity card (NRIC), photographs, account details, occupation, religion, employer etc) that relates directly or indirectly to you as a individual, parent, legal guardian, next of kin and/or dependents, who may be identified or identifiable from that information or other information that is in our possession including Sensitive Data. “**Sensitive Data**” means any information which relates to the health condition of an individual and his/her dependents or person under his/her guardian, his/ her religious beliefs, household eg spouse and children or any other information deemed to be sensitive by you.

2. Purpose of collecting and processing your Personal Data

For the performance of services and contract which you participated and subscribe to, ProtectHealth shall collect, store, process, disclose, access, review and/or use of your Personal and Sensitive Data, whether obtained from you or from other lawful source or relevant government agencies for its non-commercial transactions for the purposes set out:

- (i) to manage your relationship as a beneficiary with ProtectHealth;
- (ii) to check on your or your dependents eligibility as beneficiary under any of the healthcare scheme;
- (iii) to provide services to you under healthcare scheme which you participated.
- (iv) to perform statistical and research purposes;
- (v) to conduct promotional or invitation for outreach activities;
- (vi) to resolve complaints and dealing with enquiries made by you;
- (vii) to maintenance and updating of the Personal and Sensitive data;
- (viii) for administrative or operational purposes;
- (ix) for claims processing and to check the accuracy of the dependents details;
- (x) for verification and identification purposes;

- (xi) for the preparation of reports for any ministries and relevant government agencies in Malaysia including but not limited to Ministry of Health, Department of Statistics Malaysia, Malaysia Anti-Corruption Commission, Jabatan Audit Negara ;and/or
- (xii) in compliance with the applicable laws and regulations;

3. Outreach and Eligibility Checking Purposes

Where you have

- (i) subscribed, participated or scan via QR codes for any our outreach or promotional activities with your telephone number or email address and have indicated to us that you consent to receiving communications from ProtectHealth via SMS. E-mail or whatsapp or any other application;
- (ii) have been consistently receiving our communications, ProtectHealth may contact you from time to time, whether by SMS, email or otherwise, to inform you about our new developments, services and events that we think may be of interest to you; and/or
- (iii) Please note that ProtectHealth may still contact you for research or administrative purposes, such as service-related notices.

3. Disclosure and Sharing with Third Party

Whenever is necessary, ProtectHealth may from time to time disclose and share your Personal and Sensitive Data with third party which includes Ministry of Health, Inland Revenue Board, Employee Provident Fund (EPF), Social Security Services Organization (SOCSO), Department of Statistics, Malaysia Anti-Corruption Commission, Jabatan Audit Negara or other law enforcement agencies and statutory bodies having such authority or jurisdiction in Malaysia.

Third Party also includes any appointed by us to provide services to us or on our behalf (such as general practitioners, lab partners, pharmacists, auditors, company secretary, lawyers, event organizers, consultants, recruitment agencies, contractors, suppliers etc.).

4. We will otherwise treat your Personal and Sensitive Data as private and confidential and will not disclose your Personal and Sensitive Data without your consent UNLESS:

- (i) for the performance of any services or scheme which you have voluntarily participated.
- (ii) The disclosure is necessary for the purpose of preventing a crime or investigation.
- (iii) The disclosure was required and authorized by or under any law or by an order of the court;
- (iv) The disclosure was justified as being in the public interest in circumstances as determined by the relevant ministries or authorities.

5. Security of your Personal and Sensitive Data

The security of your Personal and Sensitive Data is our priority. We will take all reasonable efforts and practical steps to ensure that all physical and soft copies of your Personal and Sensitive Data are kept in a secure manner. If we disclose any of your Personal and Sensitive Data to our Third Party, we will require them to appropriately safeguard the Personal and Sensitive Data that is provided to them by subjecting them under our existing contract with them.

6. Retention of your Personal Data

We will only retain your Personal and Sensitive Data for as long as necessary to fulfil the purpose(s) for which it was collected or to comply with legal, regulatory and internal requirements. Upon the said purpose(s) being fulfilled, we may destroy or permanently keep or delete your data according to our policy.

7. Right to access and correct your Personal Data

You have the right to access your Personal or Sensitive Data held by us (subject to any exemptions as prescribed in the PDPA or other Act) and to request for corrections if it is inaccurate, incomplete, misleading or not up-to-date.

8. Changes to Privacy Policy

We reserve the right to amend these terms and conditions from time to time without prior notice and you are hereby advised to check our website for any latest updates from time to time.

Any inquiries or requests to access or update Personal Data or Sensitive Data, should be directed to the department that is providing the required service, or Customer Relation Management Department by calling **+603 8687 4848** or emailing us at info@protecthealth.com.my

TERMA DAN SYARAT AM POLISI PRIVASI

Terma dan syarat ini hendaklah dibaca bersama dengan terma dan syarat bagi polisi privasi untuk setiap skim penjagaan kesihatan yang ditawarkan oleh ProtectHealth Corporation Sdn Bhd ("ProtectHealth/kami/kita") termasuk Peka B40, Skim Perubatan MADANI atau skim penjagaan kesihatan lain yang ditawarkan dari semasa ke semasa.

Terma dan syarat ini akan ditulis dalam Bahasa Inggeris dan Bahasa Malaysia dan kedua-duanya akan diberikan keutamaan yang sama.

Jika terdapat pertentangan dan ketidakselarasan, terma dan syarat dalam borang persetujuan untuk setiap skim penjagaan kesihatan akan digunakan.

1. Akta Perlindungan Data Peribadi 2010 (Akta 709) (PDPA)

"Data Peribadi" merujuk kepada apa-apa maklumat (contohnya nama, alamat, nombor pendaftaran kad pengenalan (NRIC), gambar, butir-butir akaun, pekerjaan, agama, majikan, dll.) yang berkaitan secara langsung atau tidak langsung dengan anda sebagai individu, ibu bapa, penjaga sah, waris terdekat, dan/atau tanggungan, yang boleh dikenal pasti daripada maklumat tersebut atau maklumat lain yang berada dalam pemilikan kami termasuk Data Sensitif. "Data Sensitif" merujuk kepada maklumat yang berkaitan dengan keadaan kesihatan seseorang individu dan tanggungan-tanggungannya atau orang di bawah jagaannya, kepercayaan agamanya, isi rumah seperti pasangan dan anak-anak, atau maklumat lain yang dianggap sensitif oleh anda.

2. Tujuan pengumpulan dan pemprosesan Data Peribadi anda

Untuk pelaksanaan perkhidmatan dan kontrak yang anda sertai dan langgan, ProtectHealth akan mengumpul, menyimpan, memproses, mendedahkan, mengakses, meneliti, dan/atau menggunakan Data Peribadi dan Data Sensitif anda, sama ada diperolehi daripada anda atau dari sumber sah lain atau agensi kerajaan yang berkaitan untuk urus niaga bukan komersial bagi tujuan-tujuan berikut:

- (i) mengurus hubungan anda sebagai penerima manfaat dengan ProtectHealth;
- (ii) memeriksa kelayakan anda atau tanggungan anda sebagai penerima manfaat di bawah mana-mana skim penjagaan kesihatan;
- (iii) menyediakan perkhidmatan kepada anda di bawah skim penjagaan kesihatan yang anda sertai.
- (iv) tujuan statistik dan penyelidikan;
- (v) menjalankan aktiviti promosi atau jemputan untuk program luaran;
- (vi) menyelesaikan aduan dan menjawab pertanyaan yang anda buat;
- (vii) penyelenggaraan dan pengemaskinian data peribadi dan sensitif;
- (viii) tujuan pentadbiran atau operasi;
- (ix) pemprosesan tuntutan dan memeriksa kejituan butiran tanggungan;
- (x) tujuan pengesahan dan pengenalan;

(xi) penyediaan laporan kepada kementerian dan agensi kerajaan yang berkaitan di Malaysia termasuk tetapi tidak terhad kepada Kementerian Kesihatan, Jabatan Perangkaan Malaysia, Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia, Jabatan Audit Negara; dan/atau

(xii) mematuhi undang-undang dan peraturan yang berkenaan;

3. Tujuan Program Luaran dan Pemeriksaan Kelayakan

Jika anda:

(i) melanggan, menyertai, atau mengimbas melalui kod QR untuk sebarang aktiviti promosi atau program luaran kami dengan menggunakan nombor telefon atau alamat emel anda dan telah menyatakan persetujuan untuk menerima komunikasi daripada ProtectHealth melalui SMS, e-mel atau aplikasi lain;

(ii) secara konsisten menerima komunikasi kami, ProtectHealth mungkin menghubungi anda dari semasa ke semasa, sama ada melalui SMS, e-mel atau cara lain, untuk memberitahu anda tentang perkembangan baru, perkhidmatan dan acara yang kami fikir mungkin menarik minat anda; dan/atau

(iii) Sila ambil perhatian bahawa ProtectHealth masih boleh menghubungi anda untuk tujuan penyelidikan atau pentadbiran, seperti notis berkaitan perkhidmatan.

4. Pendedahan dan Perkongsian dengan Pihak Ketiga

Apabila diperlukan, ProtectHealth dari semasa ke semasa mungkin mendedahkan dan berkongsi Data Peribadi dan Data Sensitif anda dengan pihak ketiga termasuk Kementerian Kesihatan, Lembaga Hasil Dalam Negeri, Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP), Pertubuhan Keselamatan Sosial (PERKESO), Jabatan Perangkaan, Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia, Jabatan Audit Negara atau agensi penguatkuasa undang-undang dan badan berkanun yang mempunyai kuasa atau bidang kuasa di Malaysia.

Pihak Ketiga juga merangkumi mana-mana pihak yang ditugaskan oleh kami untuk menyediakan perkhidmatan kepada kami atau bagi pihak kami (seperti doktor am, rakan kongsi makmal, ahli farmasi, juruaudit, setiausaha syarikat, peguam, penganjur acara, perunding, agensi pengambilan pekerja, kontraktor, pembekal, dll.).

Secara umum, kami akan memperlakukan Data Peribadi dan Data Sensitif anda sebagai maklumat yang peribadi dan sulit dan tidak akan mendedahkan Data Peribadi dan Data Sensitif anda tanpa persetujuan anda KECUALI:

(i) untuk pelaksanaan sebarang perkhidmatan atau skim yang anda secara sukarela sertai.

(ii) Pendedahan adalah diperlukan bagi tujuan mencegah jenayah atau penyiasatan.

(iii) Pendedahan tersebut diperlukan dan dibenarkan oleh undang-undang atau di bawah perintah mahkamah;

(iv) Pendedahan tersebut dibenarkan berdasarkan kepentingan awam dalam keadaan yang ditentukan oleh kementerian atau pihak berkuasa yang berkaitan.

5. Keselamatan Data Peribadi dan Data Sensitif anda

Keselamatan Data Peribadi dan Data Sensitif anda adalah keutamaan kami. Kami akan mengambil segala usaha dan langkah praktikal yang munasabah untuk memastikan bahawa semua salinan fizikal dan elektronik Data Peribadi dan Data Sensitif anda disimpan dengan cara yang selamat. Jika kami

mendedahkan sebarang Data Peribadi dan Data Sensitif anda kepada Pihak Ketiga, kami akan memastikan mereka memelihara keselamatan Data Peribadi dan Data Sensitif yang diberikan kepada mereka berdasarkan kontrak yang sedia ada antara kami.

6. Penyimpanan Data Peribadi anda

Kami hanya akan menyimpan Data Peribadi dan Data Sensitif anda selama yang diperlukan untuk memenuhi tujuan bagi mana ia dikumpulkan atau mematuhi keperluan undang-undang, peraturan dan dalaman. Setelah tujuan tersebut terpenuhi, kami mungkin memusnahkan, menyimpan secara kekal, atau memadamkan data anda mengikut polisi kami.

7. Hak untuk mengakses dan membetulkan Data Peribadi anda

Anda berhak untuk mengakses Data Peribadi atau Data Sensitif anda yang disimpan oleh kami (tertakluk kepada sebarang pengecualian yang ditetapkan dalam PDPA atau Akta lain) dan meminta pembetulan jika ia tidak tepat, tidak lengkap, menyesatkan, atau tidak terkini.

8. Perubahan kepada Polisi Privasi

Kami berhak untuk mengubah terma dan syarat ini dari semasa ke semasa tanpa notis terlebih dahulu dan anda dinasihatkan untuk memeriksa laman web kami bagi sebarang kemaskini terkini dari semasa ke semasa.

Sebarang pertanyaan atau permintaan untuk mengakses atau mengemaskini Data Peribadi atau Data Sensitif hendaklah diarahkan kepada jabatan yang menyediakan perkhidmatan yang diperlukan, atau Jabatan Pengurusan Hubungan Pelanggan melalui panggilan ke +603 8687 4848 atau menghantar e-mel kepada kami di info@protecthealth.com.my.

