

CHARTRE DE PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Version Juin 2021

Préambule

L'Association ACBS (ci-après « l'Association ») accordent une grande importance à la protection des données à caractère personnel (ou "données personnelles"). La présente Charte relative à la protection des données personnelles vous fournit des informations claires et détaillées sur la manière dont les données personnelles sont traitées et protégées par l'Association ACBS.

La présente Charte relative à la protection des données personnelles a pour objectif de vous informer sur les données personnelles que nous collectons, les raisons pour lesquelles nous les utilisons et les partageons, pendant combien de temps nous les conservons, quels sont les droits des personnes et comment les exercer. Le cas échéant, des informations complémentaires peuvent vous être communiquées lorsque vous souscrivez un produit ou service en particulier.

1. Qu'est-ce qu'une donnée personnelle ?

Une donnée personnelle est une information qui permet d'identifier directement ou indirectement une personne physique : nom, adresse postale ou électronique, numéro de téléphone, numéro d'identification au répertoire (NIR ou numéro de sécurité sociale), IBAN et adresse IP sont par exemple des données personnelles.

2. Qui est responsable(s) de traitement ?

L'Association ACBS (ci-après « l'Association ») est le responsable des traitements.

- L'ASSOCIATION CONSEIL BRANCHE SANTÉ (ACBS) - Association Loi 1901 - Siret 418 102 604 00018 - Siège social : 950, route des Colles - Les Templiers - 06410 BIOT - Intermédiaire en assurances immatriculé à l'ORIAS sous le N° 11 059 014 (www.orias.fr).

En tant que tel, l'Association fixe les objectifs et les modalités de collecte et de traitement de vos données personnelles et tient un registre des traitements des données personnelles, géré par le Délégué à la Protection des Données de l'Association.

L'Association a la responsabilité de la collecte et du traitement de vos données personnelles dans le cadre :

- des demandes d'adhésion à l'Association et au(x) contrat(s) d'assurance de groupe qu'elles proposent et dont peuvent bénéficier les adhérents, qu'elles soient digitalisées ou non ;
- des partenariats avec les Courtiers ;
- des relations avec l'Assureur AXA.

Nous collectons et utilisons les données personnelles, à savoir toute information qui identifie ou permet d'identifier un Adhérent ou un Partenaire, dans la mesure nécessaire dans le cadre de nos activités, et pour proposer des produits ou services personnalisés et de qualité. En fonction notamment du type de produit ou de service que nous fournissons, nous collectons différents types de données personnelles.

3. Comment collectons-nous les données personnelles ?

L'Association ACBS (ci-après l'Association) collectent des données personnelles :

- directement auprès de la personne concernée, adhérent ou prospect ;

- indirectement auprès des intermédiaires d'assurance, des courtiers, toutes les informations d'identification nécessaires pour permettre à l'adhérent de l'Association, d'accéder aux services proposés dans le cadre de son/ses contrat(s) d'assurance santé et/ou prévoyance.

Les données nécessaires à l'identification des intermédiaires d'assurance ou de leurs préposés sont exclusivement utilisées dans le cadre de leurs activités professionnelles, pour les besoins de la relation de partenariat pour la distribution des contrats d'assurances santé et/ou prévoyance proposés par l'Association.

4. Quelles données personnelles traitons-nous ?

L'Association traite les données personnelles relatives à ses adhérents et aux intermédiaires d'assurance courtiers avec lesquels elle a des partenariats.

4.1 Les données personnelles relatives aux adhérents

Nous collectons les données personnelles suivantes relatives à nos adhérents, membres de l'Association et détenteurs d'un contrat d'assurance santé et/ou prévoyance.

Ces données sont collectées soit directement auprès de nos adhérents et/ou prospects qui nous contactent en direct, soit indirectement auprès de nos Courtiers :

- informations d'identification : nom et prénom, identité (carte d'identité, numéro de passeport, etc.), nationalité, lieu et date de naissance, genre, photo, signature ;
- informations de contact privées : adresse postale et adresse de courrier électronique, numéro de téléphone ;
- Numéro de Sécurité Sociale : dans le cadre des prestations de remboursements de vos frais de santé ;
- données relatives à la santé : dans le cadre de la conclusion et de l'exécution de contrats de prévoyance ;
- informations relatives à la situation familiale et vie de famille : statut marital, régime matrimonial, nombre d'enfants et âge, composition du foyer, etc. ;
- informations relatives aux bénéficiaires de votre/vos contrat(s) : nom, prénom, lien, date et lieu de naissance, situation familiale et professionnelle ;
- informations économiques et financières : pays de résidence, revenus,... ;
- informations relatives à l'éducation et à l'emploi : situation professionnelle, emploi salarié ou non, nom de l'employeur ;
- informations bancaires et financières : coordonnées bancaires, RIB ;
- données collectées dans le cadre de nos échanges avec vous et notre service client (comptes rendus d'échanges téléphoniques, courriers postaux ou électroniques), sur notre site Internet (données de connexion et de suivi telles que les cookies, connexion aux services en ligne), lors d'appels téléphoniques, courriers électroniques et/ou papiers ;
- informations concernant votre appareil (adresse IP, caractéristiques techniques et données d'identification uniques) ;
- identifiants de connexion ou dispositifs de sécurité personnalisés utilisés pour vous connecter à l'Espace Adhérents de notre site Internet ou exécuter un service de paiement en ligne.

Nous ne vous demandons jamais de nous fournir d'autres données sensibles telles que des données relatives à votre origine raciale ou ethnique, à vos opinions politiques, à vos convictions religieuses ou philosophiques ou relatives à votre appartenance syndicale, des données génétiques ou des données relatives à votre vie ou votre orientation sexuelle, à moins qu'une obligation légale ne nous y contraigne.

4.2 Les données relatives aux Courtiers

Dans le cadre de nos relations avec les Courtiers, qui proposent et vendent les produits de l'Association, nous collectons les données personnelles suivantes :

- informations d'identification du Courtier : nom et prénom ;
- informations de contact professionnelles : adresse postale et adresse de courrier électronique, numéro de téléphone ;
- données collectées dans le cadre de nos échanges avec vous et notre service client (comptes rendus d'échanges téléphoniques, courriers postaux ou électroniques), sur notre site Internet Espace Partenaires (données de connexion et de suivi telles que les cookies, connexion aux services en ligne), lors d'appels téléphoniques, courriers électroniques et/ou papiers ;
- informations concernant votre appareil (adresse IP, caractéristiques techniques et données d'identification uniques) ;
- identifiants de connexion ou dispositifs de sécurité personnalisés utilisés pour vous connecter à l'Espace Partenaires de notre site Internet.

5. Pourquoi et sur quels fondements juridiques utilisons-nous des données personnelles ?

5.1. Pour exécuter tout contrat auquel l'Adhérent est partie ou pour exécuter des mesures précontractuelles prises à la demande de la personne

L'Association utilise des données personnelles pour conclure et exécuter les contrats santé et/ou prévoyance souscrits par les Adhérents ainsi que pour gérer sa relation de partenariats avec les courtiers afin de :

- définir le produit assurantiel qui convient le mieux ;
- déterminer le montant des garanties le plus adapté ;
- déterminer quel produit ou service proposer et à quelles conditions (tarif) ;
- accompagner l'adhérent ou le courtier en répondant aux demandes qui nous sont soumises ;
- gérer les contrats souscrits et les règlements ;
- gérer les réclamations ;
- gérer et traiter les incidents de paiement et les impayés .

5.2. Pour nous conformer à nos différentes obligations légales ou réglementaires

L'Association utilise des données personnelles pour se conformer aux réglementations en vigueur, notamment les réglementations de l'assurance et pour lutter contre la fraude et la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme ainsi que l'anti-corruption :

- contrôler les opérations et identifier celles qui sont anormales/inhabituelles ;

- surveiller et déclarer les risques (de nature financière, de nature juridique, de conformité ou liés à la réputation, de défaillance, etc.) auxquels l'Association est susceptible d'être confrontée ;
- prévenir et détecter le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et se conformer à toute réglementation en matière de sanctions internationales et d'embargos dans le cadre de notre procédure de connaissance des clients (KYC) (pour vous identifier, vérifier votre identité et les informations vous concernant par rapport aux listes de sanctions et déterminer votre profil) ;
- détecter et gérer les demandes et les opérations suspectes ;
- enregistrer les opérations à des fins comptables ;
- détecter et prévenir la corruption ;
- échanger et signaler différentes opérations, transactions ou demandes, ou répondre à une demande officielle émanant d'une autorité judiciaire, pénale, administrative, fiscale ou financière locale ou étrangère dûment autorisée, un arbitre ou un médiateur, des autorités chargées de l'application de la loi, d'organes gouvernementaux ou d'organismes publics ;
- assurer la sécurité de l'exécution des services de paiement, notamment par l'authentification du donneur d'ordre ;
- respecter notre devoir de conseil, en matière d'assurance et prévoyance ;

5.3. Pour servir nos intérêts légitimes

Nous utilisons des données personnelles, y compris les données relatives à vos opérations, aux fins suivantes :

- L'amélioration de notre service adhérents

-Enregistrement des conversations téléphoniques : pour les besoins d'accompagnement et de formation de personnel, les appels téléphoniques au 04 89 88 36 36 sont susceptibles d'être enregistrés. Il est possible de s'opposer à cet enregistrement par simple demande auprès de votre télé conseiller. En cas d'enregistrement des conversations, ceux-ci sont conservés pour une durée de « 30 jours ». Seules les personnes habilitées auront accès à cet enregistrement.

- L'amélioration de notre offre envers nos adhérents

- Nous organisons des enquêtes afin d'améliorer la qualité de nos produits et/ou services ;

- Nous promovons des produits ou services correspondant à votre situation et à votre profil, et nous adressons des offres commerciales par voie électronique sur des produits ou services analogues à ceux que vous détenez déjà (vous pouvez néanmoins vous y opposer en exerçant votre droit d'opposition) ;

Dans tous les cas, notre intérêt légitime reste proportionné et nous nous assurons que vos intérêts ou droits fondamentaux sont préservés. Vous pouvez vous opposer à tout moment à ce(s) traitement(s) en exerçant votre droit d'opposition.

6. Pendant combien de temps conservons-nous les données personnelles ?

Nous conservons les données personnelles pendant la durée nécessaire aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées (paiement des prestations, assistance, par exemple), ou à celles prévues par les recommandations de la CNIL ou par la loi (telles que les prescriptions légales) ou au respect des législations et des réglementations applicables, ou pendant une durée définie au regard de nos contraintes opérationnelles, telles que la tenue de notre

comptabilité, une gestion efficace de la relation client, ainsi que pour faire valoir des droits en justice ou répondre à des demandes des organismes de régulation.

- **Pour les contrats d'assurance complémentaire santé**

L'Association conserve les données liées à ce contrat et aux prestations y attachées pour traiter les demandes ou répondre aux réclamations pendant la durée légale autorisée, soit 5 années après la résiliation du contrat et l'année en cours :

- s'agissant des données relatives au contrat ; et
- à compter du versement, s'agissant des données relatives aux prestations santé dont vous aurez bénéficié.

- **Pour les contrats prévoyance**

L'Association conserve les données liées au contrat prévoyance jusqu'à la date de résiliation du contrat augmentée de 10 ou 30 années, afin de traiter les demandes ou répondre aux réclamations pendant la durée légale autorisée.

- **Pour les autres types de données**

Les données personnelles qui vous concernent peuvent également être conservées plus ou moins longtemps au titre d'obligations légales spécifiques ou au regard des délais de prescription légale applicables, par exemple :

- 1 an pour les logs de connexion à compter de la dernière connexion ;
- 10 ans pour les pièces comptables ;
- le cas échéant, toute la durée des contentieux et jusqu'à épuisement des voies de recours.

7. Avec qui partageons-nous vos données personnelles ?

Vos données ne sont ni vendues, ni louées à des tiers. Vos données ne peuvent être transférées ou utilisées par des tiers sans votre consentement, à moins que le transfert ou traitement soit nécessaire à l'exécution du/des contrat(s) d'assurance santé et/ou prévoyance.

Lorsque l'adhérent a demandé une mise en relation avec un intermédiaire d'assurance, l'adhérent nous autorise à lui communiquer les informations enregistrées afin que l'intermédiaire d'assurance puisse finaliser le dossier d'adhésion de l'adhérent.

Les utilisateurs des données personnelles collectées sont, dans la limite de leurs attributions respectives et suivant les traitements :

- Les courtiers-partenaires ;
- Le personnel de l'Assureur AXA,
- le personnel du GIE Prévoyance Sociale « GIEPS », sous-traitant de l'Association pour la gestion des contrats ;
- le cas échéant, nos autres sous-traitants.

Seuls les utilisateurs dûment habilités peuvent accéder, dans le cadre de notre politique d'accès logique, aux informations nécessaires à leur activité.

Dans le cadre du recours à la sous-traitance, le Délégué à la Protection des Données s'assure que lesdits prestataires présentent des garanties suffisantes pour assurer la mise en œuvre des mesures de sécurité et de confidentialité, et respectent les obligations qui leur incombent au titre du contrat de sous-traitance, notamment en ce qui concerne la finalité, l'objet, la durée du traitement délégué, le type de données à caractère personnel et les catégories de personnes concernées, etc.

Dans tous les cas, l'Association veille à ce que les personnes autorisées à traiter vos données personnelles s'engagent à respecter la confidentialité de ces données ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité.

7.1. Partage de données avec les Intermédiaires d'Assurances ou courtiers

Nous partageons des données personnelles avec les courtiers, intermédiaires de gestion, qui nous ont transmis les demandes d'adhésion de leurs clients à nos contrats santé et/ou prévoyance et qui sont devenus membres de l'Association.

Nous partageons des données personnelles avec nos courtiers-partenaires à des fins commerciales et d'amélioration de notre efficacité, notamment sur la base de :

- La conformité à nos obligations légales et réglementaires
 - partager les données collectées pour la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, pour le respect de sanctions internationales, d'embargos et de procédures de connaissance des clients (KYC) ;
- Nos intérêts légitimes
 - prévenir, détecter et lutter contre la fraude ;
 - activités de R&D notamment à des fins de conformité, de gestion du risque, de communication et de marketing ;
 - obtenir une vision globale et cohérente de nos adhérents ;
 - offrir une gamme complète de produits et services, pour permettre à nos adhérents et à nos partenaires d'en bénéficier ;
 - personnaliser le contenu et les prix des produits et services pour les adhérents.

7.2. Partage avec notre Assureur AXA France

Nous partageons des données personnelles avec l'Assureur de nos contrats santé et prévoyance, AXA France, que nos adhérents ont souscrit à des fins commerciales et d'amélioration de notre efficacité, notamment sur la base de :

- La conformité à nos obligations légales et réglementaires
 - partager les données collectées pour la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, pour le respect de sanctions internationales, d'embargos et de procédures de connaissance des clients (KYC) ;
- Nos intérêts légitimes
 - prévenir, détecter et lutter contre la fraude ;
 - activités de R&D notamment à des fins de conformité, de gestion du risque, de communication et de marketing ;
 - obtenir une vision globale et cohérente de nos adhérents ;
 - offrir une gamme complète de produits et services, pour permettre à nos adhérents et à nos partenaires d'en bénéficier ;
 - personnaliser le contenu et les prix des produits et services pour les adhérents.

7.3. Partage avec nos sous-traitants et/ou des autorités publiques

Nous partageons des données personnelles avec nos sous-traitants :

- des prestataires de services qui fournissent des services pour notre compte, par exemple des services de gestion de contrats (GIE Prévoyance Sociale – GIEPS), des services informatiques, des services d'impression, de télécommunication, de recouvrement, de conseil, de distribution et de marketing ;

- des partenaires bancaires et commerciaux, des agents indépendants, des intermédiaires ou des courtiers, des institutions financières, des référentiels centraux avec lesquels nous avons des liens, si un tel transfert est nécessaire pour fournir des services ou des produits ou pour satisfaire à nos obligations contractuelles ou mener à bien des transactions (par exemple, des banques, des banques correspondantes, des opérateurs de système de paiement, des émetteurs ou des intermédiaires de cartes de paiement) ;
- des autorités financières, fiscales, administratives, pénales ou judiciaires, ou locales ou étrangères, des arbitres ou des médiateurs, des autorités chargées de l'application de la loi, des organismes gouvernementaux ou des organismes publics.

8. Transferts internationaux de données personnelles

En cas de transferts internationaux depuis l'Espace économique européen (EEE) vers un pays n'appartenant pas à l'EEE, le transfert de données personnelles peut avoir lieu sur la base d'une décision rendue par la Commission européenne, lorsque celle-ci a reconnu que le pays dans lequel vos données seront transférées assure un niveau de protection adéquat. En cas de transfert de données vers un pays dont le niveau de protection de vos données n'a pas été reconnu comme adéquat par la Commission européenne, l'Association s'appuiera sur une dérogation applicable à la situation spécifique, par exemple les CCT « Clauses Contractuelles Type » ou les BCR « Binding Corporate Rules ».

9. Comment exercer les droits des personnes ?

Conformément à la législation applicable, l'adhérent dispose à tout moment d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent, dans la limite de nos obligations légales de conservation.

L'adhérent peut, à tout moment, s'opposer pour des motifs légitimes au traitement des données personnelles qui le concerne, et/ou retirer toute autorisation spéciale et expresse donnée pour l'utilisation de certaines de ces données, sous réserve qu'il ne s'agisse pas d'informations qui conditionnent l'application du contrat souscrit.

L'adhérent a la possibilité de se faire remettre dans un format structuré, couramment utilisé, lisible par machine et interopérable, pour les transmettre à un autre responsable de traitement les données personnelles qui ont été collectées par l'Association.

Les droits susvisés s'éteignent au décès de l'adhérent. L'adhérent dispose du droit de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication des données personnelles après son décès.

Dans le but de sécuriser les données collectées, le Responsable de Traitement pourra être amené à effectuer une demande de justification d'identité. De même, une demande de présentation de la carte d'identité peut être faite dans le cadre de l'exercice des droits des personnes sur leurs données.

Pour toute information complémentaire sur la protection des données personnelles, vous pouvez consulter le site de la CNIL (www.cnil.fr/fr/comprendre-vos-droits).

Pour exercer leurs droits, les personnes peuvent s'adresser au Délégué à la Protection des Données - DPO :

- **par e-mail : cnil@gieps.fr**
- **par courrier postal : ACBS – Délégué à la Protection des Données – 950, route des Colles – Les Templiers – CS 50335 – 06906 BIOT-SOPHIA ANTIPOLIS CEDEX.**

En cas de réclamation, vous pouvez choisir de saisir la CNIL.