CHARTE DE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Filassistance Internationale, filiale de CNP Assurances, ci-après dénommée Filassistance, est une entreprise d'assurance régie par le Code des assurances, spécialisée dans le domaine de l'assistance aux personnes et aux biens, ainsi que dans le domaine de la protection juridique, pouvant organiser le rapatriement sanitaire de ses bénéficiaires.

La protection de vos données personnelles est au cœur des préoccupations de Filassistance.

L'objet de cette Charte de Protection des données, ci-après la Charte, est de vous informer sur le traitement de vos données personnelles.

Dans le cadre et en application du Règlement Général de Protection des Données (ou « RGPD ») et de la loi Informatique et Libertés modifiée, cette Charte a pour but de vous permettre d'avoir une vision claire :

- des données personnelles vous concernant qui sont détenues et traitées par Filassistance en tant que Responsable de Traitement de vos données personnelles,
- de vos droits dans ce contexte et de la manière dont vous pouvez les exercer.

Afin de rendre plus facilement accessibles les informations figurant dans cette Charte vous trouverez, ci-dessous, quelques explications sur les concepts clés du RGPD.

RGPD : CONCEPTS CLES POUR AVOIR LES IDEES CLAIRES

Le RGPD et les autres réglementations sur la protection des données imposent d'utiliser un vocabulaire spécifique et de se référer à des notions qui peuvent être assez éloignées du langage courant.

Vous trouverez, au **paragraphe 2,** ci-après, les **définitions des principaux termes spécifiques à la protection des données** avec des explications pour comprendre le rôle des acteurs impliqués dans le traitement de vos données.

Si certaines de ces notions ne vous semblent pas claires, vous pouvez contacter notre **Délégué à la Protection des Données** dont les coordonnées figurent au **paragraphe 4** de cette Charte.

Nous vous invitons également, dans une logique d'amélioration permanente, à nous signaler les points qui vous sembleraient devoir être clarifiés dans notre Charte ou à nous faire part de vos suggestions d'améliorations.



1. Quelles sont les personnes dont les données sont traitées ?

Les personnes concernées par les traitements réalisés dans le cadre des activités de Filassistance sont :

- Les **utilisateurs des sites et espaces clients** dédiés ;
- Les **clients ou prospects** ;
- Les **bénéficiaires**.

Filassistance peut également être amenée à collecter des informations de **personnes non-clientes et avec lesquelles Filassistance n'a pas de relation directe**.

Dans ce contexte, si vous êtes amenés à transmettre à Filassistance des informations relatives à une autre personne *(par exemple : un membre de votre famille)* nous vous invitons à informer la ou les personne(s) dont vous nous avez transmis les informations, de l'existence et du contenu de cette Charte.

2. Définitions des principaux termes spécifiques à la protection des données

2.1 Définitions protection des données (RGPD) :

2.1.1 Qu'est-ce qu'une « donnée personnelle » ou « donnée à caractère personnel » ?

Une donnée personnelle/donnée à caractère personnel désigne : « *toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable* »

Concrètement, il s'agit de **toute information qui vous est rattachable**, soit **directement** comme votre nom/prénom, soit **indirectement** comme un numéro de contrat.

2.1.2 Que signifie le terme « traitement » ?

Dans le cadre de la protection des données, on parle souvent de « ***traitement de données personnelles*** ».

Cela désigne tout simplement l'**utilisation de vos informations personnelles, de quelque manière que ce soit**.

Par exemple : quand vous remplissez un formulaire et que vous nous l'envoyez, le fait que nos équipes le lisent, le conservent et l'utilisent pour répondre à votre demande, c'est ce qu'on appelle un traitement de vos données personnelles.

2.1.3 Qu'est-ce que la finalité d'un traitement ?

Quand nous collectons vos données personnelles, c'est toujours pour une raison précise. Cette raison s'appelle la **finalité du traitement**.

Autrement dit, la finalité est l'objectif pour lequel nous avons besoin de vos informations.

Par exemple : *si vous remplissez un formulaire pour demander un devis, la finalité du traitement est de vous envoyer ce devis.*

A noter : Une seule et même donnée peut être traitée pour plusieurs finalités.

2.1.4 Qu'est-ce que la base légale d'un traitement ?

Nous devons pouvoir justifier de l'utilisation de vos données personnelles par un motif valable et autorisé par la loi. Cette raison s'appelle la **base légale**.

Autrement dit, nous ne pouvons traiter vos données que si la loi nous y autorise.

Par exemple :

- *parce que vous avez donné votre accord (ou consentement),*
- *parce qu'elles sont nécessaires pour vous fournir un service (dans le cadre d'un contrat),*
- *parce que la loi nous oblige à le faire (obligation légale),*
- *parce que cela répond à une mission d'intérêt public,*
- *ou parce que cela correspond à un intérêt légitime de Filassistance, sans porter atteinte à vos droits.*

Chaque fois que nous utilisons vos données, nous vous expliquons pourquoi et sur quelle base légale nous le faisons.

2.1.5 Qu'est-ce qu'un responsable de traitement ?

Le responsable de traitement est l'entreprise qui décide du « pourquoi » et du « comment » vos données personnelles sont utilisées.

C'est également l'entreprise qui porte la responsabilité de protéger vos données et de répondre à vos demandes sur vos données personnelles.

Cette Charte vous présente les cas d'usage de vos données personnelles dont Filassistance est responsable de traitement.

D'autres entités que Filassistance peuvent être responsables du traitement de certaines de vos données personnelles.

Il s'agit concrètement d'entités :



- qui collectent vos données en tant que responsable de traitement directement auprès de vous (ex : les distributeurs de nos contrats d'assistance),
- auxquelles certaines de vos données sont transmises par Filassistance et qui agissent également en tant que responsable de traitement.

Vous trouverez plus d'information sur ce sujet dans les parties « Comment sont collectées vos données » et « Quels sont les destinataires de vos données » de la Charte ci-dessous.

2.1.6 Qu'est-ce qu'un sous-traitant RGPD ?

Le sous-traitant est l'acteur qui va utiliser vos données personnelles pour le compte et sur les instructions du responsable de traitement.

Il s'agit concrètement d'entités auxquelles certaines de vos données sont transmises par Filassistance pour les besoins d'un traitement.

Vous trouverez plus d'information sur ce sujet dans les parties « Comment sont collectées vos données » et « Quels sont les destinataires de vos données » de la Charte ci-dessous.

2.2 Définitions et notions clés de l'assistance :

On entend par « assistance », au sens de la présente Charte, les garanties et services d'assistance que nous délivrons dans le cadre de nos activités, notamment :

- garanties d'assistance santé, notamment prestations de services à la personne, services à domicile, et assistance médico-sociale ;
- garanties d'assistance déplacements : assistance médicale et rapatriements ;
- garanties d'assistance automobile ;
- garanties d'assistance habitation, dont l'assistance d'urgence en cas de sinistre ou d'accident au domicile ;
- autres garanties, tels que la téléassistance, la conciergerie médico-sociale ou la téléconsultation

Ces garanties peuvent être distribuées en inclusion de contrats d'assurances santé, dépendance, voyage, automobile…

2.2.1 Qu'est-ce que le souscripteur d'un contrat d'assistance ?

→ La personne morale qui conclut le contrat avec Filassistance.

Le souscripteur est l'entreprise, l'organisme ou toute autre personne morale qui conclut un Contrat collectif d'assistance, ci-après le Contrat ou le Contrat d'assistance, avec Filassistance. Il signe les documents contractuels et s'engage, selon les modalités prévues au contrat, à régler les cotisations ou les primes. Le souscripteur est distinct du bénéficiaire des prestations d'assistance.

Il souscrit le Contrat afin que les personnes désignées au contrat (adhérents, bénéficiaires, salariés ou toute autre catégorie de bénéficiaires) puissent bénéficier des garanties et des prestations d'assistance prévus.

2.2.2 Qu'est-ce que l'adhérent à un contrat d'assistance ?

→ Celui qui rejoint un contrat collectif souscrit par un client de Filassistance.

L'adhérent ou l'assuré est la personne physique qui rejoint un Contrat souscrit par un client de Filassistance (assureur, mutuelle, entreprise, association, etc.).

Il adhère au Contrat dans les conditions définies par le souscripteur et bénéficie des garanties et des prestations prévues, sans avoir négocié directement le contrat avec Filassistance.

L'adhérent peut être la même personne que le bénéficiaire.

2.2.3 Qu'est-ce que le bénéficiaire d'un contrat d'assistance ?

→ Celui qui peut bénéficier des prestations d'assistance prévues par le contrat.

Le bénéficiaire est la personne physique couverte par un Contrat d'assistance et pouvant bénéficier des prestations d'assistance prévues lorsque les conditions de mise en œuvre des garanties sont réunies.

Selon le Contrat, le bénéficiaire peut être l'adhérent lui-même ou une autre personne couverte, comme son conjoint, ses enfants ou tout autre ayant droit défini dans les conditions contractuelles.

Dans certains contrats, **l'adhérent et le bénéficiaire sont une seule et même personne**. Dans d'autres, plusieurs bénéficiaires peuvent être couverts au titre d'un même Contrat.

Par exemple : un salarié adhère à un Contrat d'assistance mis en place par son employeur. Il est bénéficiaire des prestations d'assistance prévues par le contrat. Si celui-ci couvre également son foyer, son conjoint et ses enfants peuvent également être bénéficiaires.

2.2.4 Qu'est-ce qu'un distributeur de contrat d'assistance ?

Le Distributeur est celui qui commercialise un Contrat d'assistance auprès de ses clients, adhérents ou assurés. À ce titre, il présente le Contrat, le propose à la souscription ou à l'adhésion et peut accompagner le client tout au long du processus de souscription.

Par exemple : les assureurs, les bancassureurs, les courtiers, les institutions de prévoyance, les mutuelles ou tout autre acteur de la distribution avec lequel vous avez été en contact pour souscrire votre contrat d'assistance.

Le Distributeur est également chargé de fournir au client les informations nécessaires à la compréhension du Contrat et, lorsque la réglementation applicable le prévoit, de satisfaire aux obligations de conseil qui lui incombent dans le cadre de sa distribution.

2.2.5 Qu'est-ce que le délégataire de gestion d'un contrat d'assistance ?

Filassistance peut confier tout ou partie de la gestion de ses activités à une autre entité, en conservant la responsabilité globale de son activité.

Différentes missions peuvent être confiées, de la souscription des contrats à l'encaissement des primes, en passant par la gestion des sinistres et de la relation client.

2.2.6 Transferts de données vers des pays tiers à l'Union Européenne

Vos données sont stockées au sein de l'Union européenne, soit par Filassistance, soit par ses prestataires (sous-traitants).

Toutefois, certaines données peuvent faire l'objet de traitements ponctuels, en dehors de l'Union Européenne, dans des pays ne bénéficiant pas d'une décision d'adéquation rendue par la Commission européenne, c'est-à-dire d'une décision qui reconnaît qu'un pays tiers assure un niveau de protection des données personnelles des personnes concernées équivalant à celui de l'Union européenne.

Dans ce cas, des mesures et garanties spécifiques sont mises en œuvre pour sécuriser de tels transferts. Il s'agit notamment de clauses contractuelles types validées par la Commission Européenne et insérées dans nos contrats pour encadrer les échanges de données avec des tiers situés en dehors de l'Union Européenne.

Pour en savoir plus sur les mesures mises en place ou obtenir une copie des garanties, nous vous invitons à en faire la demande auprès du Délégué à la Protection des Données de Filassistance dont les coordonnées figurent au paragraphe 4 de la présente Charte.

Lorsque les destinataires mentionnés à l'article 8 traitent vos données pour leur propre compte, ils sont responsables du respect des obligations qui leur sont applicables en matière de protection des données personnelles. Les informations relatives à ces traitements, notamment concernant d'éventuels transferts de données en dehors de l'Union européenne, figurent dans leurs propres chartes ou politiques de protection des données.

2.2.7 Sécurité des données personnelles

Filassistance attache une importance primordiale à la sécurité des données personnelles de ses adhérents.

Consciente des risques liés à la cybersécurité, Filassistance met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles conformes à l'état d'art pour garantir la protection et la confidentialité des informations traitées.



L'ensemble du personnel est sensibilisé aux bonnes pratiques de protection des données et régulièrement formé aux enjeux du RGPD.

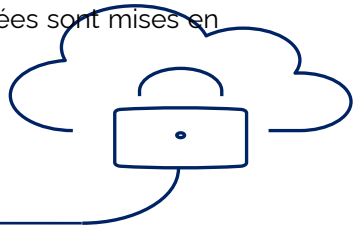
En cas d'incident, un dispositif de réponse rapide est activé pour en limiter les impacts et informer les personnes concernées en cas de risque avéré.

La sécurité des données n'est pas une option : elle est au cœur de notre engagement envers nos adhérents.

3. Quels sont les droits dont vous disposez concernant vos données personnelles ?

Vous pouvez exercer les droits ci-dessous, sur simple demande et dans les limites prévues par la réglementation applicable aux traitements de données personnelles :

- **Droit d'accès** : vous pouvez obtenir des informations sur vos données personnelles, les finalités de leurs traitements et leurs destinataires, ainsi qu'une copie de vos données.
- **Droit de rectification** : vous pouvez faire rectifier vos données personnelles lorsqu'elles sont inexactes ou incomplètes.
- **Droit à l'effacement ou « *droit à l'oubli* »** : sous certaines conditions, vous pouvez obtenir l'effacement de vos données personnelles, notamment lorsqu'elles ne sont plus nécessaires au traitement ou que leur conservation ne répond plus aux exigences légales ou lorsque vous retirez votre consentement à leur traitement.
- **Droit d'opposition** : sous certaines conditions, vous pouvez vous opposer à tout moment au traitement de vos données personnelles, en particulier, à ce qu'elles servent à des fins de prospection commerciale y compris au profilage dans la mesure où il est lié à une telle prospection.
- **Droit à la limitation du traitement** : sous certaines conditions, vous pourrez obtenir la limitation du traitement de vos données personnelles.
  Par exemple : si vos données sont inexactes, vous pouvez demander la limitation de leur traitement jusqu'à ce qu'elles soient corrigées.
- **Droit à la portabilité** : vous pouvez demander la transmission de vos données personnelles, dans un format aisément réutilisable et les transmettre à un tiers.
- **Retrait de votre consentement** : lorsque vous avez donné votre consentement pour un traitement de données personnelles, vous pouvez décider de le retirer à tout moment.
  A noter : s'agissant du cas spécifique du consentement au traitement de vos données de santé, le retrait de votre consentement impliquera de mettre fin à nos prestations, car nous ne serons pas en mesure de continuer à les exécuter sans traiter vos données de santé.
- **Droit de ne pas faire l'objet d'une décision automatisée** : par principe, vous avez le droit de ne pas faire l'objet d'une décision entièrement automatisée. Si des décisions automatisées sont mises en



œuvre, vous en serez informé(e) et vous aurez la possibilité de contester la décision et d'exprimer votre point de vue et, enfin, de demander l'intervention d'un être humain pour qu'il puisse réexaminer la décision qui a été prise.

4. Comment exercer vos droits relatifs à vos données personnelles ?

Si vous souhaitez exercer vos droits, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données **par courrier** (CNP Assurances - Délégué à la Protection des Données, TSA 16939, 4 promenade Cœur de Ville - 92130 Issy-les-Moulineaux) ou **par courriel** (dpo@filassistance.fr). Vous pouvez aussi le faire directement **via notre formulaire de contact en ligne sur notre site** www.filassistance.fr**.**Pour exercer vos droits, nous vous invitons à justifier de votre identité. Si des doutes raisonnables persistent quant à son exactitude, des informations supplémentaires et nécessaires vous seront demandées, par exemple, la photocopie d'un titre d'identité.

Si la réponse apportée par Filassistance à votre demande d'exercice de droit ne vous apporte pas satisfaction, vous disposez du droit d'introduire une **réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés** à l'adresse suivante :

Commission Nationale Informatique et Libertés - 3 place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris cedex 07,

ou depuis le site de la CNIL : https://www.cnil.fr/fr/vous-souhaitez-contacter-la-cnil.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les cookies, vous pouvez consulter notre Charte relative aux cookies en cliquant **ICI**.



TRAITEMENTS DE VOS DONNEES

5. Sur quoi porte cette Charte ?

Cette Charte porte sur les traitements de vos données qui sont utilisées **en lien avec votre Contrat d'assistance.**

6. Qui est le responsable des traitements liés au contrat d'assistance ?

Les documents contractuels comportent le nom du responsable de ces traitements. Il s'agit de l'assureur, à savoir Filassistance.

Le présent document vous présente les traitements dont Filassistance est responsable.

En sus des traitements dont Filassistance est responsable, certains traitements peuvent être mis en œuvre par des partenaires de Filassistance sous leur propre responsabilité. Ces partenaires doivent vous fournir une information sur ces traitements de données personnelles.

7. Quelles sont les données traitées et dans quel contexte lié au contrat d'assistance ?

Nous détaillons ci-dessous :

- ✓ Les **catégories de données personnelles** vous concernant, que Filassistance collecte et traite,
- ✓ Les **finalités**/raisons pour lesquelles Filassistance traite lesdites données,
- ✓ La **base légale** associée à chaque finalité poursuivie,
- ✓ La **durée** pendant laquelle Filassistance conserve vos données.

7.1 Comment sont collectées vos données ?

Conformément au principe de minimisation, nous ne collectons que les données à caractère personnel strictement nécessaires à l'exécution de nos activités.

Filassistance est amenée à collecter les données personnelles vous concernant, auprès :

- De **vous** directement lorsque vous demandez la mise en œuvre des garanties prévues par votre contrat d'assistance,
- Du **Souscripteur** de votre Contrat d'assistance,

- des **Distributeurs de nos Contrats d'assistance**

- des **délégataires de gestion** en charge de la gestion quotidienne de votre Contrat d'assistance.

- des **publications ou bases de données mises à disposition des assureurs par les autorités** ; Les autorités mettent à la disposition des entreprises financières des données sur certaines personnes, *par exemple : celles faisant l'objet de mesures de gel des avoirs, que Filassistance doit impérativement consulter.*

  À noter : lorsque ces organismes traitent vos données pour leur propre compte, ils sont responsables du respect des obligations qui leur incombent en matière de protection des données personnelles. Les informations relatives aux traitements qu'ils réalisent sont précisées dans leurs propres chartes ou politiques de protection des données personnelles, que nous vous invitons à consulter.

7.2 De quels types de données personnelles dispose Filassistance dans le cadre du Contrat d'assistance et comment les utilise-t-elle ?

7.2.1 Les données qui permettent à Filassistance de vous identifier, d'identifier votre bien et de pouvoir vous contacter

Il s'agit de vos coordonnées et informations permettant de vous identifier : civilité, nom, prénom, e-mail, numéro de téléphone fixe et/ou portable, date/année de naissance ; adresse postale ; code postal ; ville ; immatriculation des véhicules (pour les contrats d'assistance automobiles) ; adresse du bien couvert (pour les contrats d'assistance multirisques habitation - MRH).

Filassistance utilise ces données pour :

- Etudier et prendre en compte votre souscription et vous fournir les services demandés, sur la base légale de **l'exécution du contrat**.

- Faciliter nos échanges avec vous, suivre vos demandes et réclamations, vous transmettre des éléments par courrier, e-mail, sms (dans le cadre de la mise en place de vos garanties et prestations…), sur la base légale de **l'exécution du contrat.**

- Vous envoyer un questionnaire de satisfaction de façon aléatoire, pour recueillir votre niveau de satisfaction quant aux prestations rendues sur la base légale de notre **intérêt légitime à améliorer nos services.**

- Satisfaire à nos obligations réglementaires de lutte contre la fraude et la corruption.
  Ces traitements sont fondés sur le respect de notre **intérêt légitime de lutte contre la fraude et le respect d'une obligation légale de lutte contre la corruption.**

- Satisfaire à nos obligations réglementaires de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT). Ces traitements impliquent l'identification et la vérification de l'identité des clients et de leurs bénéficiaires effectifs, les mesures de vigilance à l'entrée et tout au long de la relation d'affaires. Ces traitements sont fondés sur **le respect d'une obligation légale.**

7.2.2 Les données qui permettent à Filassistance de mettre en place les garanties et prestations adaptées à votre situation

Il peut s'agir de vos données suivantes :

- Données d'identification contractuelles : numéro du Contrat d'assistance ; date de début et de fin d'adhésion au Contrat d'assistance ; statut du Contrat d'assistance.

- État-civil, identité, vie personnelle (habitudes de vie, situation familiale, adresse postale et données de contact mail et téléphone), copie de pièce d'identité, données de géolocalisation, données de connexion (adresses IP, journaux d'événements…).

- Données bancaires (IBAN/RIB).

- Données de santé,

- De votre numéro de sécurité sociale**.**

Filassistance utilise ces données pour :

- Comprendre votre besoin et mettre en place les garanties et/ou prestations adaptées à votre situation (sur la base légale de **l'exécution du contrat.**

- Suivre la sinistralité réalisée pour le pilotage de l'entreprise (rentabilité des contrats, analyse pour tarification, arrêté des comptes et autres études transactionnelles) ainsi que pour la justification du montant des sinistres pris en compte dans le calcul de la participation aux bénéfices versée au client (souscripteur du contrat) ou au partenaire (délégataire, courtier, etc.), sur la base légale de **l'exécution du contrat**

- Satisfaire à nos obligations réglementaires de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT). Ces traitements impliquent l'identification et la vérification de l'identité des clients et de leurs bénéficiaires effectifs, les mesures de vigilance à l'entrée et tout au long de la relation d'affaires. Ces traitements sont fondés sur le respect de nos **obligations légales et réglementaires.**

- Satisfaire à nos obligations réglementaires **de lutte contre la fraude et la corruption.**

Ces traitements sont fondés sur le respect de notre **intérêt légitime de lutte contre la fraude et le respect d'une obligation légale de lutte contre la corruption.**

- Gérer l'appel entrant de bénéficiaire et vérifier les droits des bénéficiaires lorsque l'information est disponible auprès de Filassistance**,** sur la base légale de **l'exécution du contrat.**

- Gérer des contentieux relatifs à la mise en place des prestations garanties, sur la base légale de notre **intérêt légitime à** instruire et gérer les réclamations et litiges et aussi défendre ses droits en justice.

7.2.3 Les données qui permettent à Filassistance de mettre en place votre garantie « volontés essentielles »

Il peut s'agir de vos données suivantes :

- Données d'identification contractuelles : numéro du Contrat d'assistance ; date de début et de fin d'adhésion au Contrat d'assistance ; statut du Contrat d'assistance

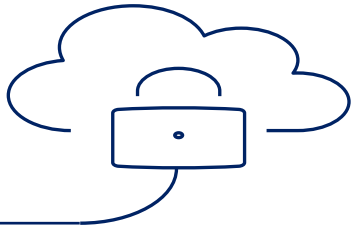
- État-civil, identité, vie personnelle (habitudes de vie, situation familiale, adresse postale et données de contact mail et téléphone), copie de pièce d'identité.

- Les modalités religieuses liées à l'inhumation, les volontés essentielles via un formulaire, sur la base légale de **votre consentement.**

Filassistance utilise ces données pour :

- Enregistrer les volontés de la personne concernée et les communiquer à ses proches à son décès. L'enregistrement des volontés essentielles est une garantie contractuelle (garantie prévue dans les contrats Obsèques). Au moment du décès de l'assuré et en cas d'appel d'un proche, le document de mémorisation des données obsèques de l'assuré leur est communiqué, sur la base légale de **l'exécution du contrat.**
  A noter : Il est essentiel que l'adhérent informe sa famille et/ou ses proches de l'existence de cette garantie afin qu'après son décès, ils puissent contacter nos services pour en déclencher la mise en œuvre.

- Suivre la sinistralité réalisée pour le pilotage de l'entreprise (rentabilité des contrats, analyse pour tarification, arrêté des comptes et autres études transactionnelles), ainsi que pour la justification du montant des sinistres pris en compte dans le calcul de la participation aux bénéfices versée au client (souscripteur du contrat) ou au partenaire (délégataire, courtier, etc.), sur la base légale de **l'exécution du contrat**



- Satisfaire à nos obligations réglementaires de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT). Ces traitements impliquent l'identification et la vérification de l'identité des clients et de leurs bénéficiaires effectifs, les mesures de vigilance à l'entrée et tout au long de la relation d'affaires. Ces traitements sont fondés sur le respect de nos **obligations légales et réglementaires.**

- Satisfaire à nos obligations réglementaires de lutte contre la fraude et la corruption. Ces traitements sont fondés sur le respect de notre **intérêt légitime de lutte contre la fraude et la corruption.**

- Gérer l'appel entrant de bénéficiaire et vérifier les droits des bénéficiaires lorsque l'information est disponible auprès de Filassistance**,** sur la base légale de **l'exécution du contrat.**

- Gérer des contentieux relatifs à la mise en place des prestations garanties, sur la base légale de notre **intérêt légitime à** instruire et gérer les réclamations et litiges et aussi défendre ses droits en justice

7.2.4 Les données qui permettent à Filassistance de traiter vos demandes de remboursement, ainsi que les recours à l'encontre des tiers débiteurs.

Il s'agit :

- De vos données d'état-civil, d'identité, de vie personnelle (habitudes de vie, situation familiale, adresse postale ou données de contact e-mail ou téléphone) ou professionnelles (statut socio-administratif, emploi occupé/situation professionnelle, niveau de rémunération),

- De vos informations d'ordre économique et financier (montants des prestations dues), **dans le cadre du recours bénéficiaires débiteurs,**

- Des données concernant votre santé,

- De votre numéro de sécurité sociale,

- De vos échanges écrits avec nos services (demandes formulées, réponses apportées, déclarations de sinistre, notes internes à l'issue des échanges avec les bénéficiaires),

- De vos coordonnées bancaires (IBAN/RIB) pour les **remboursements bénéficiaires.**

Filassistance utilise ces données pour :

- Mener des actions de recouvrement, sur la base légale de **l'exécution du contrat**.

- Traiter les factures des prestataires/bénéficiaires en vue d'effectuer un remboursement ou la mise en paiement d'une facture liée à un dossier d'assistance., sur la base légale **votre consentement.**

- Gérer et traiter les incidents de paiement, et mener des actions de recouvrement, sur la base légale de **l'exécution du contrat.**

- Gérer les recours dans le cadre d'une refacturation de prestations payées pour les bénéficiaires (non assurés ou prestation hors contrat) de prestations Filassistance, sur la base légale de **l'exécution du contrat.**

- Satisfaire à nos obligations réglementaires de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT). Ces traitements impliquent l'identification et la vérification des flux financiers, de leur provenance, de **l'identité** des clients et de leurs bénéficiaires effectifs, les mesures de vigilance à l'entrée et tout au long de la relation d'affaires. Ces traitements sont fondés sur le respect de nos **obligations légales et réglementaires.**

- Satisfaire à nos obligations réglementaires de **lutte contre la fraude et la corruption**. Ces traitements sont fondés sur le respect de notre **intérêt légitime de lutte contre la fraude et la corruption.**

7.2.5 Les données qui permettent à Filassistance de gérer vos demandes de réclamations

Il s'agit :

- De vos données d'état-civil, d'identité, de vie personnelle (habitudes de vie, situation familiale, adresse postale ou données de contact e-mail ou téléphone) ou professionnelles (statut socio-administratif, emploi occupé/situation professionnelle, niveau de rémunération),
- Des données concernant votre santé,
- De votre numéro de sécurité sociale,
- De vos échanges écrits avec nos services (demandes formulées, réponses apportées, déclarations de sinistre, notes internes à l'issue des échanges avec les bénéficiaires).

Filassistance utilise ces données pour :

- Gérer les réclamations faites dans le cadre de la mise en œuvre d'un Contrat souscrit auprès de Filassistance et suivre les demandes adressées au Médiateur de l'assurance, sur la base légale de **l'exécution du contrat.**

7.2.6 Les données qui permettent à Filassistance de gérer les accès aux espaces en ligne et de vous fournir ces services

Il s'agit de vos données de connexion à votre espace en ligne (identifiants : nom et prénoms/date de naissance, adresse postale, adresse e-mail, mot de passe, numéro de téléphone pour la double-identification) et les traces de connexion.

Filassistance utilise ces données pour :

- La création et la gestion de votre compte personnel vous permettant de vous connecter au site internet de gestion de vos contrats d'assurances sur **la base légale de l'exécution du contrat** (conditions générales du service).

- Prévenir et détecter les incidents de sécurité et sécuriser les données personnelles des utilisateurs du Site ainsi que des systèmes d'information sous notre contrôle à partir desquels leurs données personnelles sont traitées sur la base légale **de l'intérêt légitime à assurer la protection du système d'information.**

  A noter : els traitements de données personnelles liés à l'usage de cookies sont détaillés dans la charte cookies des espaces en lignes.

Pour plus d'informations sur les traitements de données de connexion et fonctionnalités spécifiques, nous vous invitons à prendre connaissance des Conditions Générales d'Utilisation/Conditions Générales de Services spécifiques de votre espace en ligne : https://espace-beneficiaire.filassistance.fr/cgu.

7.2.7 Les données qui permettent à Filassistance de mesurer votre satisfaction et d'améliorer ses services

Il s'agit de vos réponses à des questionnaires de satisfaction et à des enquêtes qualitatives, notamment sur vos attentes à notre égard, ainsi que des enregistrements téléphoniques lors de vos échanges avec notre service client.

Il s'agit également des données liées à votre identification (état-civil, identité) et de données liées à votre vie professionnelle (CV, scolarité formation professionnelle, distinctions…)

Filassistance utilise ces données pour :

- Maintenir une bonne connaissance de notre clientèle et améliorer la satisfaction client, sur la base de notre **intérêt légitime économique et commercial.**

- Mesurer la satisfaction des personnes (adhérents, assurés…) ayant bénéficié de prestation(s) d'assistance de Filassistance et analyser les facteurs jouant sur le niveau de cette satisfaction afin d'améliorer, le cas échéant, la qualité des services et des prestations rendues (accueil

téléphonique, délais de traitement de la demande, qualité de la prestation délivrée…), sur la base de notre **intérêt légitime économique et commercial.**

- En ce qui concerne l'enregistrement des conversations téléphoniques, **sauf opposition de votre part**, sur la base légale de notre **intérêt légitime économique et commercial,** cela contribue à l'amélioration de la qualité de service, la formation et l'évaluation des collaborateurs, la mesure du respect des règles et consignes par les collaborateurs, la gestion des réclamations et précontentieux ainsi qu'à la lutte contre les incivilités.

  *A noter : **Par exception**, à des fins exclusives de lutte contre les incivilités et de protection des salariés de Filassistance, les échanges avec les conseillers peuvent faire l'objet d'un enregistrement malgré votre opposition, en cas de survenance d'une situation susceptible de porter atteinte à la santé ou à la sécurité du personnel de Filassistance. Tel sera notamment le cas en cas de propos menaçants et/ou contraire à la réglementation applicable.*

7.2.8 Vos données personnelles sont également susceptibles de faire l'objet des traitements suivants :

- Utilisation des données à des fins de gestion des contentieux, de protection des droits et des intérêts de Filassistance sur le fondement légal de notre **intérêt légitime à la sauvegarde des intérêts de Filassistance.**

- Réponse à une procédure judiciaire ou administrative sur le fondement de **l'obligation légale ou réglementaire.**

- Gestion de vos demandes envoyées à Filassistance via le formulaire de contact du site web *https://www.filassistance.fr*, sur la base de l'**intérêt légitime de Filassistance consistant à traiter ces demandes et à assurer la traçabilité des échanges.**

- Mise en place d'un suivi des dossiers avec le réassureur, sur la base légale de l'**intérêt légitime de Filassistance de piloter et maîtriser son risque technique via une réassurance**

- Mise en place des provisions nécessaires pour chaque contrat d'assistance - obsèques et dépendance - le nécessitant, sur la base légale de l'**intérêt légitime de Filassistance de calculer les provisions devant être mises en place face à chaque contrat de façon à piloter et maîtriser son risque.**

- Utilisation des données à des fins de vérification des droits des bénéficiaires via les applications partenaires externes, dans le cadre du traitement de vos demandes d'assistance et de vos appels, sur **la base légale de l'exécution du contrat.**

- Traitement des déclaratifs de primes reçus du client souscripteur. L'objectif de ce traitement est de facturer les primes au client souscripteur du contrat collectif, sur **la base légale de l'exécution du contrat.**
  A noter : Nous recevons du Souscripteur un fichier Excel dit de « déclaratifs de primes ». Dans notre contexte, ce fichier correspond essentiellement à une déclaration d'adhésions. Il nous permet de connaître le nombre d'adhérents couverts sur une période donnée, afin d'appliquer les tarifs unitaires prévus au contrat et d'émettre la facture correspondante. Le traitement concerne donc la facturation des primes dues par le Souscripteur.

- Gestion des demandes d'exercice de droits ainsi que des violations de données personnelles sur le fondement de **l'obligation légale**.

- Satisfaction de nos obligations comptables et financières sur le fondement de **l'obligation légale.**

Ces traitements sont assortis de mesures de sécurité et de garanties spécifiques dans le respect des valeurs éthiques de Filassistance.

8. Quels sont les destinataires et catégories de destinataires de données ?

Pour atteindre les finalités décrites ci-dessus et dans la seule mesure nécessaire à la poursuite de ces finalités, les données personnelles que Filassistance collecte peuvent être transmises à tout ou partie des destinataires suivants :

Au sein de Filassistance :

- Les services internes de Filassistance dûment habilités à traiter vos données personnelles.

Au sein du groupe CNP Assurances :

- Au service du Délégué à la protection des données,
- Au service conformité : dans le cadre des sujets liés à la LCB-FT ou à la lutte contre la fraude et la corruption.

A l'extérieur :

- Nos prestataires sous-traitants intervenant dans tout ou partie des traitements identifiés (*par exemple : les prestataires informatiques chargés de maintenir les sites, espaces en ligne et outils informatiques de Filassistance, de fournir l'outillage technique des conseillers, les sociétés d'archivage*),

- Les prestataires intervenant dans la mise en place de vos garanties et/ou prestations d'assistance, tels que les auxiliaires de vie, les professeurs à domicile ou les dépanneurs, etc..

- Le délégataire de gestion avec lequel vous êtes en contact pour la gestion et le suivi au quotidien de votre contrat.
- Les partenaires de Filassistance : réassureurs, Souscripteurs et Distributeurs du Contrat.
- Les autorités de tutelle et de contrôle habilités à recevoir de telles données en cas de demande juridiquement contraignante ou d'obligation légale.
- Si votre situation nécessite ce type d'analyse : les experts médicaux, les médecins conseils départementaux, les laboratoires d'analyse, les centres médicaux.

9. Combien de temps sont conservées vos données ?

Filassistance ne conserve vos données que pendant la durée nécessaire à leur traitement, selon la finalité qui a été fixée et en fonction de votre situation.

9.1 Dans tous les cas :

Vos données seront conservées :

- **5 ans après la fin du dernier contact** pour satisfaire à nos obligations réglementaires de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT). Ces traitements impliquent l'identification et la vérification de l'identité des clients et de leurs bénéficiaires effectifs les mesures de vigilance à l'entrée et tout au long de la relation d'affaires.
- **Si une fraude a été détectée, 5 ans à compter de la date de détection de la fraude et 6 mois, si la fraude n'est pas avérée,** pour lutter contre la fraude.
- **Pour l'utilisation des données à des fins de gestion des contentieux, de protection des droits et des intérêts de Filassistance.**
  Les données utilisées pour cette finalité sont conservées, lorsque le contentieux est né, jusqu'à expiration de l'ensemble des voies de recours.

  En l'absence de contentieux avéré, les données nécessaires à la préservation des droits en justice de Filassistance sont conservées durant **10 années à compter de la fin de l'exécution du contrat.**

9.2 Vous êtes adhérent/bénéficiaire d'un contrat d'assistance

- **Pendant 2 ans à compter de la résiliation du contrat ou la fin d'adhésion par le bénéficiaire ou du décès du bénéficiaire,** pour la finalité suivante :

  → Mettre en place les provisions nécessaires pour chaque contrat d'assistance - obsèques et dépendance - le nécessitant.

- **Pendant une durée de 10 ans, dont le point de départ varie selon la finalité concernée,** pour les traitements suivants :

  → **Gestion des réclamations, demandes d'information et précontentieux ou contentieux** : à compter de **l'exécution totale de la décision de justice ou de la résolution du litige**, sous réserve d'une durée de conservation supérieure notamment en cas de poursuite du contrat ;

  → **Suivi des dossiers à déclarer au réassureur** : à compter de **la fin du contrat, de la clôture du dossier, du refus ou du classement sans suite**, sous réserve des exceptions applicables ;

  → **Enregistrement des volontés essentielles de l'adhérent et communication à ses proches à son décès** : à compter **du décès de la personne concernée** ;

  → **Mise en œuvre des garanties d'assistance au bénéfice des adhérents ou bénéficiaires d'un contrat d'assistance souscrit auprès de Filassistance** : les données sont conservées pendant la durée nécessaire à la gestion et à l'exécution de la prestation d'assistance, puis le délai de conservation de 10 ans court **à compter de la clôture définitive du dossier** ;

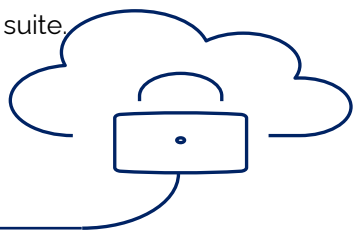
  → **Suivi de la sinistralité aux fins de pilotage de Filassistance** (rentabilité des contrats, analyses tarifaires, arrêté des comptes et autres études transactionnelles), ainsi que pour la justification du montant des sinistres pris en compte dans le calcul de la participation aux bénéfices versée au client ou au partenaire : à compter de **la clôture de l'exercice concerné** ;

  → **Gestion des recours dans le cadre de la refacturation de prestations** payées pour les bénéficiaires : à compter de **l'exécution totale de la décision de justice ou de la résolution du litige** ;

  → **Conservation des données à des fins de preuve comptable** : selon le **point de départ applicable à la pièce ou à l'opération concernée**.

9.3 Vous êtes une personne ayant pris contact avec Filassistance via son site web

Vos données seront conservées **pendant 6 mois** pour les demandes d'information sans suite.



9.4 Durées applicables à certaines données spécifiques :

9.4.1 Données qui permettent à Filassistance de gérer les accès aux espaces en ligne :

Il s'agit de des données mentionnées au **7.2.6.**
Ces données sont conservées pour cette finalité pendant **12 mois**.

9.4.2 Données qui permettent à Filassistance de mesurer votre satisfaction et d'améliorer ses services :

Il s'agit de vos réponses à des questionnaires de satisfaction et à des enquêtes qualitatives, notamment sur vos attentes à notre égard, ainsi que des **enregistrements téléphoniques** si vous ne vous êtes pas opposé(e) à l'enregistrement.

Les **données d'enquêtes de satisfaction** sont conservées **12 mois à compter de la réponse à l'enquête.**

Les **enregistrements téléphoniques** sont :

- **conservés pour une durée de 3 mois après la date de l'enregistrement.**
  Si un risque de contentieux en lien avec les ressources humaines est avéré, au cas par cas, les enregistrements font l'objet d'un archivage intermédiaire distinct pendant une durée qui ne peut pas dépasser la durée de prescription applicable.
- **conservés 6 ans maximum (pour les seuls enregistrements effectués à des fins de lutte contre les incivilités)** notamment dans le cadre de dépôt d'une plainte, au cas par cas, si besoin utilisation de l'enregistrement à titre de preuve.
  Le **document d'analyse** rédigé sur la base de l'enregistrement peut être conservé pour une durée de **12 mois**.

9.4.3 Gestion des demandes d'exercice de droits :

Les données utilisées pour cette finalité sont conservées **3 ans à compter de la fin du traitement de la demande.**