CNP assurances

Assurons
un monde
plus ouvert

Charte Assurance vie

Charte sur la protection des données personnelles relative à l'assurance vie et aux contrats de capitalisation



Sommaire

1 Quel est l'objet de cette Charte ? 03

2 Qui est le responsable des traitements liés au contrat d'Assurance Vie - Épargne - Retraite et Contrat de Capitalisation ? 03

3 Quelles données sont traitées et dans quel contexte lié à l'Assurance Vie - Épargne - Retraite ? 03

4 Quels sont les destinataires et catégories de destinataires de données ? 12

5 Combien de temps sont conservées données ? 13



Les contrats d'assurance vie – épargne – retraite et contrats de capitalisation sont des solutions d'épargne qui vous permettent ou permettent à vos proches de bénéficier d'un capital ou d'une rente. Ces produits permettent également d'effectuer des investissements sur différents supports en bénéficiant d'un cadre fiscal spécifique.
Pour des définitions plus précises sur les caractéristiques et spécificités de ces produits nous vous invitons à vous référer à :
https://www.cnp.fr/particuliers/questions-reponses?search%5Bthematic%5D%5B0%5D=72

1

Quel est l'objet de cette Charte ?

Cette Charte porte sur les traitements de vos données qui sont utilisées **en lien avec votre contrat d'Assurance Vie – Épargne – Retraite) et/ou Contrats de capitalisation.**

2

Qui est le responsable des traitements liés au contrat d'Assurance Vie – Épargne – Retraite et Contrat de capitalisation ?

Les documents contractuels comportent le nom du responsable de ces traitements : il s'agit de l'assureur, à savoir, **CNP Retraite, pour les contrats épargne - retraite (individuels et collectifs) et CNP Assurances pour les autres contrats.**

3

Quelles données sont traitées, dans quel contexte lié à l'Assurance Vie – Épargne – Retraite ?

Nous détaillons, ci-dessous :

- Les catégories de données personnelles vous concernant, collectées et traitées par CNP Assurances et/ou CNP Retraite,
- Les finalités / raisons pour lesquelles CNP Assurances et/ou CNP Retraite traite lesdites données ,
- La base légale associée à chaque finalité poursuivie,
- La durée pendant laquelle CNP Assurances et/ou CNP Retraite conserve vos données.

3.1

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.

Ces données à caractère personnel peuvent être collectées directement auprès de vous, ou indirectement, depuis les **sources** suivantes :

- Les **distributeurs de nos produits** d'assurance vie – épargne – retraite et/ou contrats de capitalisation *(par exemple, la banque ou tout autre distributeur avec lequel vous avez été en contact pour souscrire votre contrat).*

  NB : Les distributeurs de produits d'assurance réalisent des traitements de données de façon autonome de CNP Assurances ou de CNP Retraite, en tant que responsable de traitement distinct. Pour connaître les traitements de données personnelles réalisés par votre distributeur d'assurances, il convient de prendre connaissance de sa charte de protection des données.

- Les **délégataires de gestion** en charge de la gestion quotidienne de votre contrat d'assurance vie – épargne – retraite et/ou de vos contrats de capitalisation.

  Si vous êtes adhérent(e) à un contrat collectif d'assurance épargne/retraite, votre employeur ou l'association souscriptrice auprès de laquelle vous êtes affilié(e) *(ex : PREFON/FONPEL, etc.)* communiquera à CNP Assurances ou à CNP Retraite, les informations nécessaires à la gestion de votre adhésion et à la mise en place des cotisations correspondantes à votre contrat.

- Les **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 CNP Assurances ou CNP Retraite doit impérativement consulter.

- Les **organismes de prévention de la fraude**.

  Vos données font l'objet d'une mutualisation avec les données d'autres assureurs dans le cadre d'un dispositif professionnel ayant pour finalité la lutte contre la fraude et dont le responsable du traitement est l'ALFA *(l'Agence pour la Lutte contre la Fraude à l'Assurance).* Les données mutualisées sont les données relatives aux sinistres déclarés aux assureurs.

- Les **bases de données d'organismes publics ou partenaires** *(notamment base SIRENE des entreprises et leurs établissements, registre AGIRA pour la déshérence, fichier des déménagés de La Poste pour les changements d'adresse, registres d'état civil et bases généalogiques)*.

- Les « **courtiers en données** » dans le cadre d'opérations ponctuelles d'enrichissement de données. Si vous êtes concerné(e) par une opération de ce type une information spécifique vous sera communiquée par le courtier, par CNP Assurances ou par CNP Retraite en complément de la présente Charte.

3.2

De quels types de données personnelles l'assureur dispose-t-il en Assurance Vie – Épargne – Retraite et pour les Contrats de Capitalisation, et comment les utilise-t-il ?

3.2.1 Les données qui permettent à CNP Assurances et/ou CNP Retraite de vous identifier et de pouvoir vous contacter

Il s'agit de vos coordonnées et informations permettant de vous identifier : civilité, nom, prénom, adresse, justificatif de domicile, e-mail, numéro de téléphone, date/année de naissance/lieu de naissance.

L'assureur utilise ces données pour :

- Etudier, prendre en compte votre souscription/adhésion 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 *(envoi de justificatifs, évolutions contractuelles, etc.),* sur la base légale de **l'exécution du contrat**.

- Mener des actions de recouvrement, sur la base légale de notre **intérêt légitime à faire respecter nos droits et défendre nos intérêts**.

- Vous adresser des messages personnalisés pour vous communiquer, en fonction de vos préférences, des informations relatives à vos contrats et à la gestion de ceux-ci, ou des informations relatives aux dernières actualités de CNP Assurances et/ou CNP Retraite *(newsletters, informations sur les nouvelles offres, etc.),* sur la base légale de notre **intérêt légitime et commercial**.

- Vous adresser des enquêtes de satisfaction par e-mail ou par téléphone sur la base légale de notre **intérêt légitime à améliorer nos services**.

- Réaliser les audits et contrôles internes ou externes ainsi qu'en assurer le suivi sur la base légale de notre **intérêt légitime à assurer la détection des dysfonctionnements**.

Pour en savoir davantage sur la manière dont CNP Assurances personnalise ses communications, vous pouvez vous rendre au **paragraphe 3.2.7** *« Les données qui permettent à CNP Assurances et/ou CNP Retraite de personnaliser les communications qui vous sont adressées et d'améliorer la connaissance client ».*

- Réaliser des actions de prospection commerciale (e-mail, SMS, téléphone), dans le respect de la réglementation, sur la base de notre **intérêt légitime économique et commercial ou sur la base de votre consentement** lorsque celui-ci est exigé par la réglementation.

3.2

- 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, personne physique et personne morale, et de leurs bénéficiaires effectifs, ainsi que la mise en œuvre de 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**.

3.2.2 Les données qui permettent à CNP Assurances et/ou CNP Retraite de vous conseiller et de vous proposer, le cas échéant, les produits adaptés à votre situation

Il s'agit de vos données suivantes :

- État-civil, identité, vie personnelle (habitudes de vie, situation familiale, régime matrimonial) ou professionnelles (emploi occupé, niveau de rémunération le cas échéant, avis d'imposition, charges, niveau de connaissances financières, profil investisseur), copie de pièce d'identité et identité et coordonnées des bénéficiaires pour les produits qui impliquent la désignation de bénéficiaires.

- D'ordre économique et financier (capital financier, patrimoine immobilier, produits déjà détenus, capacité d'épargne, origine des fonds avec justificatifs), RIB/IBAN ou autre identifiant de domiciliation bancaire équivalent.

L'assureur utilise ces données pour :

- Comprendre votre besoin et vous préconiser le bon produit (découverte des besoins du prospect / client, préconisation de produit, souscription) sur le respect d'une **obligation légale**.
  Les informations sur le patrimoine, les revenus, la profession ou l'âge peuvent notamment être prises en compte pour déterminer un profil d'investissement et vous orienter vers certains placements.

- Vous permettre de souscrire ou d'adhérer au contrat d'assurance vie – épargne – retraite et/ou à un contrat de capitalisation sur la base légale de l'**exécution du contrat.**

- Disposer des informations permettant de façon statistique d'améliorer les processus internes et la qualité et la pertinence des produits et services proposés sur la base légale de l'**intérêt légitime de s'assurer du respect des obligations prudentielles imposées aux assureurs et de proposer des produits et services adaptés aux clients.**

- Satisfaire à nos obligations réglementaires en matière de connaissance client et de protection de la clientèle. Concrètement, CNP Assurances et/ou CNP Retraite est tenue de collecter les informations permettant de connaître vos besoins pour pouvoir vous apporter un conseil éclairé sur la base légale de notre **intérêt légitime de connaissance de nos clients**.

- 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, personne physique et personne morale, et de leurs bénéficiaires effectifs, ainsi que la mise en œuvre de 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.

- 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.

3.2.3 Les données qui permettent à CNP Assurances et/ou CNP Retraite de gérer votre contrat et vos demandes

Il s'agit :

- De vos données d'état-civil, d'identité, de vie personnelle *(habitudes de vie, situation familiale, régime matrimonial)* ou professionnelles *(emploi occupé, niveau de rémunération le cas échéant, avis d'imposition, charges, niveau de connaissances financières, profil investisseur),* de votre copie de pièce d'identité et des données d'identité et coordonnées des bénéficiaires pour les produits qui impliquent la désignation de bénéficiaires.

- De vos données d'ordre économique et financier *(capital financier, patrimoine immobilier, produits déjà détenus, capacité d'épargne, origine des fonds avec justificatifs),* RIB/IBAN ou autre identifiant de domiciliation bancaire équivalent.

- De vos échanges écrits avec nos services *(demandes formulées, réponses apportées, arbitrages réalisés, notes internes à l'issue des échanges avec les conseillers client).*

- De la désignation/modification des bénéficiaires de votre contrat.

- Des formulaires nécessaires au respect du régime fiscal applicable au produit souscrit.

- Des informations qui vous sont envoyées périodiquement par CNP Assurances et/ou CNP Retraite *(relevés de situations, Imprimé Fiscal Unique, etc.).*

L'assureur utilise ces données pour :

- La gestion administrative et technique des modifications de contrat *(ex : modification des bénéficiaires)* ou de vos arbitrages sur la base légale de **l'exécution du contrat**.

- L'optimisation des processus de gestion par des outils d'aide à la détection des erreurs et oublis basés sur de l'intelligence artificielle dans le cadre du traitement du décès du souscripteur/adhérent. Ce traitement est fondé sur les intérêts légitimes de CNP Assurances et/ou CNP Retraite. Ce processus n'entraîne aucune prise de décision automatisée, tous les résultats produits par l'intelligence artificielle étant contrôlés par un être humain.

- Vous transmettre les informations réglementaires liées à la vie de votre contrat *(relevés annuels de situation, Imprimé Fiscal Unique, etc.)* sur la base légale de **l'exécution du contrat.**

3.2

- Gérer les réclamations sur la base légale de **l'exécution du contrat**.

- Gérer vos demandes d'information sur la base légale de **l'exécution du contrat**.

- Procéder aux éventuelles formalités fiscales liées au versement des capitaux/rentes liées à votre contrat sur la base légale du respect d'une **obligation légale**.

- Gérer les opérations de recouvrement amiable et judiciaire sur la base légale de notre **intérêt légitime à faire respecter nos droits et défendre nos intérêts**.

- Satisfaire à nos obligations réglementaires en matière de connaissance client et de protection de la clientèle. Concrètement, CNP Assurances et/ou CNP Retraite est tenue de collecter les informations permettant de connaître vos besoins pour pouvoir vous apporter un conseil éclairé sur la base légale de notre **intérêt légitime de connaissance de nos clients**.

- 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, personne physique et personne morale, 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.

- 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.

3.2

3.2.4 Les données qui permettent à CNP Assurances et/ou CNP Retraite d'assurer la gestion de vos versements, d'encaisser les sommes qui lui sont dues et de procéder au versement des capitaux/rentes liés à votre contrat d'Assurance Vie –Épargne – Retraite et Contrat de Capitalisation

NB : Lorsque vos cotisations ne sont pas prélevées directement par la banque/l'organisme auprès duquel vous avez souscrit votre contrat d'assurance-vie – épargne – retraite, ou par le délégataire de gestion, l'assureur utilisera vos données financières pour effectuer les prélèvements correspondant aux cotisations régulières ou occasionnelles que vous avez souhaité effectuer/ versements programmés sur vos contrats d'assurance-vie.

S'agissant des contrats collectifs épargne/retraite souscrit par votre employeur ou pour lesquels vous êtes affilié(e) à une association souscriptrice (ex : PREFON/FONPELetc.), l'assureur sera amené à percevoir des versements réguliers de la part de votre employeur ou de votre part si vous êtes affilié(e) à une association souscriptrice (pour rappel : PREFON/FONPEL, etc.).

Le versement des capitaux/rentes peut être réalisé, selon les cas, par CNP Assurances et/ou CNP Retraite ou par un délégataire de gestion.

Lorsque ces actions sont réalisées par CNP Assurances et/ou CNP Retraite, il s'agit :

- De vos coordonnées bancaires *(IBAN/RIB ou autre identifiant de domiciliation bancaire équivalent),*
- Des informations relatives à vos moyens de paiement et aux versements que vous adressez à CNP Assurances et/ou CNP Retraite.

CNP Assurances et/ou CNP Retraite utilise ces données pour :

- Effectuer les prélèvements correspondant aux versements réguliers que vous avez souhaité mettre en place ou aux versements libres que vous effectuez, et percevoir les autres versements vous concernant sur la base légale de **l'exécution du contrat**.
- Verser les capitaux/rentes sur la base légale de **l'exécution du contrat**.
- Gérer les opérations de recouvrement amiable et judiciaire sur la base légale de notre **intérêt légitime à faire respecter nos droits et défendre nos intérêts**.
- 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 des flux financiers, de l'identité des clients, personne physique et personne morale, 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**.

3.2.5 Les données qui permettent à CNP Assurances et/ou CNP Retraite de gérer les accès aux espaces en ligne et vous fournir ces services

Il s'agit de vos données de connexion à votre espace client en ligne (nom, prénom, adresse e-mail, mot de passe, code d'activation, numéro de contrat, informations de naissance, numéro de téléphone pour la double-identification) et des traces de connexion.

L'assureur utilise ces données pour :

- La création et la gestion de votre compte personnel vous permettant de vous connecter au site internet de consultation et/ou de gestion de vos contrats d'assurance 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 des sites et espaces en ligne sur la base légale de l'**intérêt légitime à assurer la protection du système d'information**.

NB : Les traitements de données personnelles liés à l'usage de cookies sont détaillés dans la charte cookies des espaces clients en ligne.

Pour plus d'informations sur les traitements de données de connexion et fonctionnalités spécifiques, nous vous invitons à prendre connaissance des Conditions générales de services spécifiques de votre espace en ligne.

3.2.6 Les données qui permettent à CNP Assurances et/ou CNP Retraite 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.

L'assureur utilise ces données pour :

- Maintenir une bonne connaissance de notre clientèle et améliorer la satisfaction client, sur la base légale 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.

*NB : **Par exception**, à des fins exclusives de lutte contre les incivilités et de protection des salariés de CNP Assurances et/ou CNP Retraite, 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 CNP Assurances et/ou CNP Retraite. Tel sera notamment le cas en cas de propos menaçants et/ou contraire à la réglementation applicable.*

- Personnaliser nos communications sur la base légale de notre **intérêt légitime économique et commercial.**

Pour en savoir davantage sur la manière dont CNP Assurances et/ou CNP Retraite personnalisent nos communications, vous pouvez vous rendre au **paragraphe 3.2.7** ci-dessous *« Les données qui permettent à CNP Assurances et/ou CNP Retraite de personnaliser les communications qui vous sont adressées et d'améliorer la connaissance client ».*

3.2

3.2.7 Les données qui permettent à CNP Assurances et/ou CNP Retraite de personnaliser les communications qui vous sont adressées et d'améliorer la connaissance client.

Les données traitées dans le cadre de la conclusion et de l'exécution de vos contrats sont utilisées pour réaliser une segmentation marketing, dont l'objectif est d'optimiser et de personnaliser les communications qui vous sont adressées, de réaliser des actions de prospection commerciale (si vous y avez consenti, s'agissant de la prospection par e-mail ou sms) et de mesurer l'efficacité des campagnes de prospection.

Ces traitements permettent également à l'assureur d'améliorer sa connaissance du marché et de développer des nouvelles offres.

Si vous êtes également client(e) d'autres entités du groupe La Banque Postale, ces entités transmettront à CNP Assurances et/ou CNP Retraite des informations liées à votre relation commerciale avec ces entités.

Ces informations seront utilisées dans le cadre des finalités visées dans le présent paragraphe 3.2.

3.2.8 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 CNP Assurances et/ou CNP Retraite sur la base légale de notre **intérêt légitime à la sauvegarde des intérêts de l'entreprise**.

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

- Gestion des demandes d'exercice de droits RGPD 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.**

- Utilisation des données à des fins d'entraînement de systèmes d'intelligence artificielle sur la base légale de notre **intérêt légitime d'améliorer la qualité de nos services.**

Ces traitements sont assortis de mesures de sécurité et de garanties spécifiques dans le respect des valeurs éthiques de CNP Assurances et/ou de CNP Retraite.

4

Quels sont les destinataires et catégories de destinataires de données ?

Pour atteindre les finalités décrites ci-dessus, les données personnelles que l'assureur collecte peuvent être transmises à tout ou partie des destinataires suivants :

NB : il s'agira des seules données nécessaires aux destinataires, qui seront seulement transmises aux destinataires nécessitant d'y accéder.

Au sein de CNP Assurances et/ou CNP Retraite :

- Les services internes de CNP Assurances et/ou CNP Retraite dûment habilités à traiter vos données personnelles.
- Les services de Lyfe, notamment pour les bénéficiaires qui utilisent E-Beneficiaire

Au sein du groupe La Poste, dont CNP Assurances et CNP Retraite font partie :

La Banque Postale dans le cadre de son activité de distributeur d'assurances et de mise en œuvre d'activités de prospection commerciale.

A l'extérieur :

- La Caisse des Dépôts et Consignations dans le cadre de la gestion des contrats en déshérence.
- Nos prestataires sous-traitants intervenant dans tout ou partie des traitements identifiés *(par exemple, les prestataires informatiques chargés de maintenir les sites et outils informatiques de l'assureur, de fournir l'outillage technique des conseillers ou encore d'héberger les données collectées).*
- Les distributeurs des contrats d'assurance : les partenaires qui commercialisent les contrats de l'assureur.
  NB : les distributeurs mettent en œuvre leurs propres traitements de données personnelles dans le cadre de leurs activités en tant que responsables de traitement distincts de CNP Assurances et/ou CNP Retraite.
  Afin d'identifier le ou les distributeurs traitant des données personnelles vous concernant, nous vous invitons à vous référer à la documentation précontractuelle qui vous a été remise au moment de la présentation des produits d'assurances ou d'effectuer une demande en ce sens auprès du Délégué à la Protection des Données de CNP Assurances et/ou CNP Retraite.
- Les réassureurs dans le cadre de la gestion du risque de perte de capital si votre contrat est concerné.
- Les autorités de tutelle et de contrôle habilités à recevoir de telles données en cas de demande juridiquement contraignante ou d'obligation légale.
- Votre employeur si vous êtes concerné(e) par un contrat collectif d'assurance épargne/retraite.
- L'association souscriptrice du contrat de groupe.
- Les prestataires de signature électronique et d'archivage électronique/physique.
- Les entités chargées de notre contrôle externe, tels que les commissaires aux comptes.
- Les experts enquêteurs en cas de recherche d'héritiers d'une personne décédée, les notaires.
- Les établissements bancaires qui prélèvent vos cotisations ou qui permettent le versement des capitaux/rentes.

5

Combien de temps sont conservées vos données ?

CNP Assurances 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.

5 .1
Je n'ai pas accepté l'offre proposée par l'assureur

Mes données seront conservées :

- Pendant **3 ans** à compter de la date du dernier contact avec CNP Assurances pour les finalités suivantes :
  - Gérer tout éventuel réclamation / demande d'information / contentieux
- Pendant **3 mois** à compter de leur édition s'agissant des devis et propositions commerciales.
- Pendant **10 ans** à compter de la fin de l'exercice comptable auquel se rattache le remboursement des primes versées *(en cas de renonciation ou annulation du contrat si des primes ont déjà été versées)* pour :
  - Satisfaire à nos obligations comptables ;
  - Gérer tout éventuel réclamation/contentieux.

5 .2
J'ai accepté l'offre de CNP Assurances :

Mes données seront conservées :

- Pendant **10 ans après la fin du contrat** pour les finalités suivantes :
  - Gérer tout éventuel réclamation / demande d'information / contentieux ;
  - Disposer des informations permettant de façon statistique de suivre et gérer le niveau d'exposition aux risques de l'assureur en vue notamment d'améliorer les processus internes et la qualité et la pertinence des produits et services proposés ;
  - Utiliser les données à des fins de preuves comptables.
- Pendant **30 ans après la date de votre décès**, si des recherches sont nécessaires pour identifier le ou les bénéficiaires de votre contrat (gestion des contrats en déshérence).
- Pendant **10 ans après la clôture de votre contrat,** afin de gérer les impayés et les opérations de recouvrement amiable et judiciaire.

5 .3
Dans tous les cas :

Mes données seront conservées :

- **3 ans après la fin du dernier contact** pour réaliser des actions de prospection commerciale.
- **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).
- **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 CNP Assurances et/ou CNP Retraite.**
  Les données utilisées pour cette finalité sont conservées, lorsque le contentieux est né, **jusqu'à expiration de l'ensemble des voies de recours.**

5

5.4
Durées applicables à certaines données spécifiques

5 .4.1
Les données qui permettent à CNP Assurances et/ou CNP Retraite de gérer les accès aux espaces en ligne :

Il s'agit de vos données de connexion à votre espace en ligne (adresse mail, mot de passe, numéro de téléphone pour la double-identification) et des traces de connexion.

L'assureur 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'assurance.

- Prévenir et détecter les incidents de sécurité et sécuriser les données personnelles des utilisateurs du site, ainsi que de nos systèmes d'information.
  Ces données (traces de connexion) sont conservées pour cette finalité pendant **12 mois**.

- Assurer le bon fonctionnement des espaces en ligne et l'amélioration de leur ergonomie.
  NB : Les traitements de données personnelles liés à l'usage de cookies sont détaillés dans la charte cookies des espaces en ligne.

5 .4.2
Les données qui permettent à CNP Assurances et/ou CNP Retraite 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 **3 ans à compter de la réponse à l'enquête**.

Les **enregistrements téléphoniques** sont :

- **Conservés au plus pour une durée de 6 mois après la date de l'enregistrement** dans le cadre de la mesure de votre satisfaction et de l'amélioration de nos services.
  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, pour 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.**

5 .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.**