



Assurons
un monde
plus ouvert

Charte Complémentaire

Santé

Charte sur la protection des données personnelles
relative à l'assurance complémentaire santé



Sommaire

1	Sur quoi porte cette charte ?	03
2	Qui est responsable des traitements liés au contrat de la complémentaire santé ?	03
3	Quelles sont les données traitées dans le cadre de la complémentaire santé ?	04
4	Quels sont les destinataires et catégories de destinataires des données ?	08
5	Combien de temps sont conservées vos données ?	09



Une assurance complémentaire santé (ou « *complémentaire santé* ») est un contrat ayant pour but de compléter, en totalité ou partiellement, les remboursements de l'Assurance maladie (*Sécurité sociale*).

Ces contrats permettent une prise en charge de tout ou partie des frais à votre charge en fonction du contrat choisi.

Vous trouverez, ci-après, une description des traitements de données personnelles mis en œuvre dans le cadre des garanties :

- Complémentaire santé
- Assistance, si ces garanties sont comprises dans le contrat que vous avez souscrit.

1

Sur quoi porte cette Charte ?

Cette Charte porte sur les traitements de vos données qui sont utilisées **en lien avec votre/vos contrats correspondant à votre complémentaire santé.**

2

Qui est le responsable des traitements liés au contrat de complémentaire santé ?

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

Le présent document vous présente les traitements dont CNP Assurances est responsable.

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

3

Quelles sont les données traitées dans le cadre de la complémentaire santé

Nous détaillons ci-dessous :

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

3.1

Comment sont collectées vos données ?

CNP Assurances collecte des données personnelles vous concernant, au travers des distributeurs et délégataires de gestion, partenaires de CNP Assurances avec lesquels vous êtes entrés en contact au moment de la souscription et/ou avec lesquels vous êtes en relation durant la vie du contrat (cf. entité mentionnée dans les notices d'information qui vous ont été transmises).

CNP Assurances collecte indirectement des données personnelles vous concernant depuis les sources suivantes :

- **Les distributeurs de nos produits de complémentaire santé** (par exemple, votre employeur, la mutuelle ou tout autre distributeur avec lequel vous avez été en contact au moment de votre adhésion à l'assurance complémentaire santé).
- **Les délégataires de gestion en charge de la gestion quotidienne** de votre contrat d'assurance complémentaire santé.

NB : Les distributeurs et délégataires de gestion de produits d'assurances réalisent certains traitements de données, de façon autonome de CNP Assurances, en tant que Responsable de Traitement distinct. Pour connaître les traitements de données personnelles réalisés par votre distributeur d'assurances/délégataire de gestion, il convient de prendre connaissance de la charte de protection des données de votre distributeur/délégataire de gestion.

- 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 doit impérativement consulter.

3.2

De quels types de données personnelles dispose CNP Assurances dans le cadre de la complémentaire santé ?

3.2.1

Les données qui permettent à CNP Assurances de vous identifier

Il s'agit de vos données d'identification et/ou celles de vos ayants droit affiliés à votre contrat (civilité, noms, prénoms, adresses, emails, numéros de téléphone, date/année de naissance/lieu de naissance, NIR).

CNP Assurances utilise ces données pour :

- Prendre en compte votre souscription et vous fournir les services demandés, sur la **base de l'exécution du contrat**.
- Faciliter nos échanges avec vous, suivre vos demandes et réclamations qui font l'objet d'une procédure d'« escalade » en cas d'insatisfaction persistante malgré un premier échange avec le délégataire de gestion en charge de la gestion de votre contrat, sur la **base de l'exécution du contrat**.
- Réaliser les audits et contrôles internes ou externes, en assurer le suivi **sur la base légale de notre intérêt légitime de détecter des dysfonctionnements**.
- 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, 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**.

3.2.2

Les données qui permettent à CNP Assurances de gérer votre contrat et vos demandes

Dans le cadre de l'exécution des contrats de complémentaire santé, CNP Assurances n'intervient, la plupart du temps, pas directement auprès de vous.

La majorité des échanges liés à vos contrats de complémentaire santé interviennent avec les distributeurs et/ou délégataires de gestion en charge de votre contrat.

Les données collectées soit indirectement par CNP Assurances, soit via ses délégataires de gestion sont :

- vos données d'état-civil, d'identité, de vie personnelle (habitudes de vie, situation familiale, adresse postale ou données de contact mail ou téléphone) ou professionnelle (statut socio-administratif, emploi occupé, niveau de rémunération),
- vos Informations d'ordre économique et financier (*RIB ou autre identifiant bancaire équivalent*),

3.2

- votre Numéro d'Inscription au Répertoire (*NIR*).
- vos échanges écrits avec nos services (demandes formulées, réponses apportées, déclarations de sinistres, notes internes à l'issue des échanges avec les conseillers clientèle).

Toutefois, les réclamations adressées aux délégataires de gestion font l'objet d'une procédure d'« escalade » en cas d'insatisfaction persistante malgré le premier échange avec le délégataire de gestion.

Dans ce contexte, les données ci-dessus seront traitées par CNP Assurances à des fins de gestion de votre réclamation en lien avec votre contrat.

CNP Assurances utilise ces données pour :

- Gérer les réclamations sur la **base légale de l'exécution du contrat**.
- Mener des actions de recouvrement, 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, 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**.
- 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 aux délégataires de gestion de CNP Assurances de gérer vos sinistres et de vous verser les prestations correspondantes

CNP Assurances collecte auprès du délégataire de gestion qui intervient sur la gestion de votre contrat les informations suivantes relatives à la gestion des sinistres vous concernant :

Il s'agit :

- De vos coordonnées bancaires (IBAN/RIB ou autre identifiant de domiciliation bancaire équivalent).

Le délégataire de gestion de CNP Assurances utilise ces données pour :

- La gestion des sinistres sur la base légale de l'**exécution du contrat** (consentement pour les données de santé).
- Verser les prestations en cas de sinistre sur la base légale de l'**exécution du contrat**.
- Lutter contre la fraude, sur la base légale de notre **intérêt légitime** économique et commercial à faire respecter nos droits et défendre nos intérêts.

3.2

- 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, 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**.

- Satisfaire à nos **obligations réglementaires** en matière de connaissance client et de protection de la clientèle. Concrètement, CNP Assurances 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 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**.

3.2.4

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 sur le fondement légal de notre **intérêt légitime à la sauvegarde des intérêts de CNP Assurances**.
- Réponse à une procédure judiciaire ou administrative sur le fondement de l'**obligation légale ou réglementaire**.
- Gestion des demandes d'exercice de droits en matière de protection des données (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.

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 CNP Assurances collecte peuvent être transmises à tout ou partie des destinataires suivants :

Au sein de CNP Assurances :

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

Au sein du groupe CNP Assurances :

- Filassistance pour les contrats emportant des garanties d'assistance.

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 CNP Assurances, de fournir l'outillage technique des conseillers, les sociétés d'archivage*).
- Les réassureurs et co-assureurs : ce sont des partenaires qui aident CNP Assurances à couvrir certains risques, afin qu'ils puissent :
 - Évaluer les risques liés aux contrats d'assurances,
 - Décider s'ils souhaitent couvrir votre contrat,
 - Gérer les contrats qu'ils ont acceptés,
- Les autorités de tutelle et de contrôle habilitées à recevoir de telles données en cas de demande juridiquement contraignante ou d'obligation légale.
- Les prestataires de signature électronique et d'archivage électronique/physique.
- Les entités chargées de notre contrôle externe, tels que les commissaires aux comptes.

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. Les mêmes règles sont indiquées aux délégataires de gestion de CNP Assurances.

5.1

Je n'ai pas accepté l'offre proposée par CNP Assurances :

Mes données seront conservées :

- **Pendant 3 ans** à compter de la date du dernier contact avec CNP Assurances pour les finalités suivantes :
 - Traiter toute réclamation, demande d'information ou contentieux éventuel.
- **Pendant 5 ans** si l'examen de votre situation a nécessité la collecte de données de santé pour les finalités suivantes :
 - Gérer d'éventuelles réclamations / demandes d'informations / contentieux.
 - Disposer des informations permettant, pour une personne ayant rempli antérieurement un Questionnaire de Santé (QS), de détecter d'éventuelles incohérences conformément à l'article L113-8 du Code des assurances afin de fiabiliser le traitement de la demande d'adhésion.
- **Pendant 10 ans** si une opération de paiement est réalisée pour les finalités suivantes :
 - Gérer d'éventuelles réclamations / demandes d'informations / contentieux.
 - Utiliser les données à des fins de preuves comptables.

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 d'éventuelles réclamations / demandes d'informations / 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.

5.3

Dans tous les cas :

Mes 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 CNP Assurances.**
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 CNP Assurances sont conservées durant 10 ans à compter de la fin de l'exécution du contrat.

5.4

Durée applicable à la gestion des demandes d'exercice de droits RGPD

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