CNP assurances

Assurons un monde plus ouvert

Charte CNP Affinitaire

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

Sommaire

1 Sur quoi porte cette charte ? 03

2 Qui est responsable des traitements liés au contrat d'assurance affinitaire ? 03

3 Quelles données sont traitées, dans quel contexte lié à l'assurance affinitaire ? 03

4 Quels sont les destinataires et catégories de destinataires de données ? 08

5 Combien de temps sont conservées vos données ? 09

Une assurance liée à un produit ou service *(dite aussi affinitaire)* est une assurance facultative proposée en complément de l'achat d'un produit ou d'un service.

Elle vise à protéger l'assuré en cas de réalisation du risque sur l'objet ou le service acheté *(ex. : smartphone, électroménager, moyen de paiement…)* contre certains risques spécifiques : destruction, vol, perte, panne, extension de garantie, hameçonnage, e-réputation, etc.

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 aux garanties visées ci-dessus.**

2

Qui est le responsable des traitements liés au contrat d'assurance affinitaire ?

Les documents contractuels comportent le nom du responsable de ces traitements, il s'agit de l'assureur, à savoir **CNP Caution** ***(filiale à 100% de CNP Assurances).***

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

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

Dans le cadre des produits affinitaires, la distribution et la gestion des contrats sont confiées à des partenaires qui peuvent agir, dans certains cas, en tant que responsable de traitement distincts.

Sont ainsi présentés dans cette charte les seuls traitements pour lesquels CNP Caution est responsable de traitement.

3

Quelles données sont traitées, dans quel contexte lié à l'assurance affinitaire ?

Nous détaillons ci-dessous :

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

3 .1

Comment sont collectées vos données ?

CNP Caution collecte des données personnelles vous concernant, au travers de ses distributeurs et délégataires de gestion partenaires avec lesquels vous êtes entrés en contact au moment de la souscription et 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 Caution collecte indirectement des données personnelles vous concernant depuis les sources suivantes :

- Les **intermédiaires** *(courtiers, apporteurs d'affaires, banques, etc.)* de nos produits d'assurance avec lesquels vous avez été en contact pour la fourniture d'un bien ou d'un service intégrant votre assurance affinitaire.

  NB : Les intermédiaires réalisent des traitements de données, de façon autonome de CNP Caution, en tant que Responsable de Traitement distinct. Pour connaître les traitements de données personnelles réalisés par ces professionnels, il convient de prendre connaissance de la charte de protection des données de ces derniers.

- Les **délégataires de gestion** en charge de la gestion quotidienne de votre contrat d'assurance.

- 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 Caution 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

3 .2

De quels types de données personnelles dispose CNP Caution dans l'assurance affinitaire et comment les utilise-t-elle ?

3 .2.1
Les données qui permettent à CNP Caution de vous identifier et de pouvoir vous contacter

Il s'agit de vos données d'identification / coordonnées : civilité, nom, prénom, adresse, e-mail, numéro de téléphone, date de naissance/lieu de naissance).

CNP Caution utilise ces données pour :

- Vous fournir les services demandés, sur la base légale 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, vous transmettre des éléments par courrier, e-mail, sms *(envoi de justificatifs, évolutions contractuelles…),* sur la base légale de **l'exécution du contrat.**

- 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.**

- 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.**

- Satisfaire à nos obligations réglementaires en matière de protection de la clientèle, fondées sur le respect d'une obligation légale.

3 .2.2
Les données qui permettent à CNP Caution de gérer votre contrat et vos demandes

Dans le cadre de l'exécution des contrats affinitaires, la majorité des échanges liés à la gestion de vos contrats affinitaires interviennent avec les délégataires de gestion en charge de votre contrat. Toutefois, la gestion de votre contrat peut être réalisée, selon les cas, par CNP Caution.

Dans ce contexte, les données ci-dessous seront traitées par CNP Caution à des fins de gestion de votre contrat.

Il s'agit :

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

- De vos informations d'ordre économique et financier *(IBAN/RIB, ou autre identifiant bancaire équivalent),*

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

CNP Caution utilise ces données pour :

- La gestion administrative et technique des modifications de contrats sur la base légale de **l'exécution du contrat.**

- La gestion des demandes de renonciation ou de résiliation de contrats sur la base légale de l'exécution du contrat.

- 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.**

- Encaisser et assurer le suivi de vos cotisations, lorsqu'elles ne sont pas prélevées directement par le distributeur ou le délégataire de gestion, sur la base légale **de l'exécution du contrat.**

- Gérer et traiter les incidents de paiement, et 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 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 à CNP Caution de gérer vos sinistres et de vous verser les prestations correspondantes lorsque ces opérations sont réalisées par CNP Caution

Le traitement des demandes de prestations peut être réalisé, selon les cas, par CNP Caution ou par un délégataire de gestion.

Il s'agit :

- De vos coordonnées bancaires *(IBAN/RIB).*
- De vos données d'identification *(civilité, nom, prénom, adresse, e-mail, numéro de téléphone, date de naissance/lieu de naissance).*
- De vos Données administratives.

CNP Caution 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.**

- 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 en matière de protection de la clientèle..

- 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 Les données qui permettent à CNP Caution 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 *(identifiant, adresse e-mail, mot de passe, numéro de téléphone pour la double-identification).*

CNP Caution 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.**
  NB : Les traitements de données personnelles liés à l'usage de cookies sont détaillés dans la charte cookies des espaces 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 d'Utilisation/Conditions Générales de Services spécifiques de votre espace en ligne.

3 .2.5 Les données qui permettent à CNP Caution 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.

CNP Caution 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.**

- 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 Caution, 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 Caution. Tel sera notamment le cas en cas de propos menaçants et/ou contraire à la réglementation applicable.

3 .2.6
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 Caution sur le fondement légal de notre **intérêt légitime à la sauvegarde des intérêts de CNP Caution.**

- 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.**

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

4

Quelles données sont traitées, dans quel contexte lié à l'assurance affinitaire ?

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

Au sein de CNP Caution :

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

Au sein du groupe CNP Assurances :

- CNP Assurances.
- Filassistance pour les contrats emportant des garanties d'assistance.
- CNP Assurances IARD, pour les contrats emportant des garanties voyage *(retard de trains, etc.).*

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 Caution, de fournir l'outillage technique des conseillers, les sociétés d'archivage).

- Les distributeurs et intermédiaires intervenant dans la fourniture d'un bien ou d'un service intégrant votre assurance affinitaire : il s'agit des partenaires qui commercialisent les contrats de l'assureur.
  NB : les intermédiaires mettent en œuvre leurs propres traitements de données personnelles dans le cadre de leurs activités en tant que responsables de traitement distincts de CNP Caution.

Afin d'identifier le ou les intermédiaires 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'assurance ou d'effectuer une demande en ce sens auprès du service DPO.

- Le délégataire de gestion avec lequel vous êtes en contact pour la gestion et le suivi au quotidien de votre contrat.

- 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.

- Les entités chargées de notre contrôle externe, tels que les commissaires aux comptes.

- Les établissements bancaires qui prélèvent vos cotisations ou qui permettent le versement des indemnisations.

5

Combien de temps sont conservées vos données ?

CNP Caution 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

Mon contrat n'a pas pris effet :

Mes données seront conservées :

- **Pendant 3 ans** à compter de la date du dernier contact avec CNP Caution pour les finalités suivantes :
  > Gérer tout éventuel contentieux / réclamation /demande d'information.

- **Pendant 3 mois** à compter de leur édition s'agissant des devis et propositions commerciales.

- **Pendant 10 ans** si une opération de paiement est réalisée pour les finalités suivantes :
  > Gérer tout éventuel contentieux / réclamation / demande d'information.
  > Utiliser les données à des fins de preuves comptables.

5.2

Mon contrat a pris effet :

- **Pendant 10 ans** après la fin du contrat pour les finalités suivantes :
  > Gérer la demande de renonciation, le cas échéant ;
  > Gérer la demande de résiliation du contrat, le cas échéant ;
  > 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 Caution.**

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

5 .4

Durées applicables à certaines données spécifiques :

5 .4.1
Données qui permettent à CNP Caution de gérer les accès aux espaces en ligne :

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

CNP Caution 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.

> 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.
Ces données 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
Données qui permettent à CNP Caution 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 pour une durée de 6 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 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 .4.1
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.**