

Charte de confidentialité

Avril 2024

1. ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION ET DE LA PRESENTE CHARTE DE CONFIDENTIALITE

En utilisant l'Espace Personnel en Ligne, l'Utilisateur reconnaît et accepte les Conditions Générales d'Utilisation et la présente Charte de Confidentialité, de Sécurité et de Protection des Données, ci-après dénommée la « Charte de confidentialité ».

2. RESPONSABLE DE TRAITEMENT

Conformément à la loi du 6 juillet 1978 modifiée dite « Informatique et Libertés » et au Règlement Général sur la Protection des Données n°2016/679 du 27 avril 2016 (ou « RGPD »), le responsable de traitement, ci-après dénommé « Responsable du traitement », des données collectées sur l'Espace Personnel en Ligne est :

EUROP ASSISTANCE, Société Anonyme au capital de 58 356 222 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 451 366 405, entreprise régie par le Code des assurances, dont le siège social est situé 2 rue Pillet-Will – 75009 Paris (ci-après désignée « Europ Assistance »),

La présente Charte de Confidentialité a pour objet d'exprimer l'engagement du Responsable du traitement en vue de garantir la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel de l'Utilisateur (ci-après désignées les « Données »).

Ce document ainsi que ses Conditions Générales d'Utilisation définissent la façon dont, et les finalités pour lesquelles, le Responsable de traitement collecte et utilise les Données.

3. FINALITES ET BASES LEGALES

Les Données que le Responsable du traitement collecte sur site <https://assistance-solutions.bforbank.com> (ci-après désigné le « Site ») permettent :

- au Responsable du traitement de renseigner l'Utilisateur sur la nature des prestations d'assistance en fonction du type de carte bancaire ;
- au Responsable du traitement de contrôler l'exhaustivité et de la conformité des dossiers sinistres déclaré par l'Utilisateur;
- à l'Utilisateur d'obtenir une attestation d'assistance;
- à l'Utilisateur de déclarer leur sinistre garanti et de suivre leur état de gestion ;

- de personnaliser et améliorer les services et les informations proposés par le Responsable du traitement ;
- gérer les demandes de droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition ;

La collecte des Données des Utilisateurs par le Responsable du traitement à travers le Site a pour base légale, selon les finalités considérées, l'exécution du contrat d'assistance, la gestion d'un contrat et/ou l'intérêt légitime poursuivi par Europ Assistance.

4. DONNEES COLLECTEES

Le Responsable du traitement peut collecter et traiter des données personnelles ou à caractère sensible concernant l'Utilisateur lorsqu'il interagit au sein de l'Espace Personnel en ligne et utilise les services décrits aux Conditions Générales d'Utilisation de l'Espace Personnel en ligne (ci-après « les Services »).

Les Données collectées peuvent comprendre les informations suivantes :

- le nom, prénom et la date de naissance de l'Utilisateur;
- les coordonnées personnelles (e-mail, téléphone portable, téléphone fixe et adresse postale) de l'Utilisateur;
- les noms, prénoms et lien de parenté des autres bénéficiaires assurés ;

Sont également collectés des informations, qui rapprochées aux autres Données se rapportent à l'identité de l'Utilisateur, tels que les neufs premiers numéros ainsi que la date de fin de validité de sa carte bancaire.

La collecte des données est destinée à gérer les demandes des Utilisateurs et prendre en compte leurs déclarations de sinistre, et se limite à ce qui est nécessaire et essentiel à ces finalités.

L'Utilisateur est informé que les Données administratives et médicales collectées et transmises par le biais de l'Espace Personnel en ligne sont nécessaires à l'utilisation et à la réalisation des Services et pourront être partagées, à cette seule fin, aux partenaires du Responsable de traitement.

À défaut de collecte des Données de l'Utilisateur, ce dernier ne pourra pas bénéficier de l'ensemble des Services de l'Espace Personnel en ligne.

À l'exception des utilisations précitées, le Responsable de traitement ne transmettra pas les données à caractère personnel de l'Utilisateur à un tiers sans son accord.

Toutefois, l'Utilisateur est informé du fait que le Responsable de traitement pourra librement exploiter les données qu'il aura transmises dans le cadre de son utilisation des Services, une fois que celles-ci auront été anonymisées, à des fins d'études statistiques.

5. DESTINATAIRES DES DONNEES

Les collaborateurs d'Europ Assistance sont autorisés à avoir accès aux Données collectées sur le Site, uniquement s'ils en ont besoin dans le cadre de leur fonction liée à l'activité du Site et à l'activité de gestion d'Europ Assistance.

Par ailleurs, Europ Assistance peut être amené à partager les Données avec des tiers uniquement dans les cas suivants :

Entités affiliées : Les collaborateurs, agents et autres membres habilités des filiales de la Holding Europ Assistance pourront avoir accès aux Données collectées dans le seul cadre de leurs fonctions visant à gérer les contrats et à fournir les Services.

Prestataires de services tiers qui fournissent pour notre compte certains services : Ces prestataires indépendants ont accès aux Données nécessaires à l'exécution de prestations d'assistance et/ou d'assurance, et ne sont pas autorisés à les utiliser à d'autres fins. De plus, ils sont tenus de traiter ces Données en conformité avec la présente Charte et en application de la législation applicable sur la protection des données personnelles.

Transfert d'entreprises ou d'activités : dans le cadre du développement de ses activités, Europ Assistance être amenée à vendre ou acquérir tout ou partie d'entreprises, filiales, ou segments d'activité. À l'occasion de telles transactions, les Données peuvent leur être transférées. Les engagements de la Charte demeurent applicables en l'état.

Protection d'Europ Assistance et des tiers : Europ Assistance être amenée à divulguer les Données uniquement si Europ Assistance y est légalement obligée, ou si cette divulgation est nécessaire pour exécuter et faire appliquer les contrats ou tout autre accord conclu entre Europ Assistance et les Utilisateurs pour protéger leurs droits.

Avec l'accord de l'Utilisateur : dans tous les autres cas, vos Données ne peuvent être transmises à un tiers sans votre accord.

6. DUREE DE CONSERVATION DES DONNEES

Conformément à la loi du 6 janvier 1978 « Informatique et Libertés » modifiée et du RGPD, les données de l'Utilisateur ne sont conservées par le Responsable de traitement que pour la durée strictement nécessaire à l'atteinte des finalités exposées plus haut.

Vos données sont conservées pendant 5 ans à compter de la résiliation des services liées à la Carte Bancaire de l'Utilisateur.

7. DROITS DE L'UTILISATEUR CONCERNANT SES DONNEES

Conformément à la législation, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation, de portabilité et de suppression de ses Données.

L'Utilisateur peut également définir des directives définissant la manière dont il entend que soient exercés, après votre décès, ces droits.

L'Utilisateur peut exercer ces droits en s'adressant au Délégué à la Protection des Données du Responsable du traitement :

- à l'adresse électronique : protectiondesdonnees@europ-assistance.fr
- ou à l'adresse postale : [Europ Assistance - À l'attention du Délégué à la protection des données - 23, avenue des Fruitières - 93212 Saint-Denis cedex](#)

8. RECLAMATIONS

En cas de réclamation relative à l'exercice de ses droits, l'Utilisateur dispose d'un recours auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés CNIL, à travers les canaux de communications suivants :

- Par courriel postal :
COMMISSION NATIONALE DE L'INFORMATIQUE ET DES LIBERTES
Service des plaintes
3 Place de Fontenoy
TSA80715
75334 PARIS CEDEX 07
- En ligne via [ce lien](#).

Pour plus d'information, veuillez consulter le site dédié de la [CNIL](#).

9. COOKIES ET DONNEES STATISTIQUES

À chaque fois que l'Utilisateur se connecte sur le Site, Europ Assistance reçoit et enregistre certains types de données à travers des « cookies ».

Les « cookies » sont des traceurs particuliers composés d'une suite d'informations, stockée généralement sous format d'un fichier texte de petite taille et identifié par un nom, qui peuvent être transmis au navigateur de l'Utilisateur par le Site.

Le navigateur web utilisé par l'Utilisateur les conservera pendant une certaine durée, et le renverra au serveur web d'Europ Assistance chaque fois que l'Utilisateur s'y reconnectera. Les cookies ont de multiples usages : ils peuvent servir à mémoriser l'identifiant client de l'Utilisateur auprès du Site ou endosser le rôle d'un identifiant permettant de tracer sa navigation pour des finalités statistiques ou publicitaires, etc.

Les informations que Europ Assistance collecte sont utilisées pour l'usage et pour les besoins d'Europ Assistance. Ces informations ne font pas l'objet d'une communication à l'extérieur du Groupe Europ Assistance. Europ Assistance ne cède ni ne vend ces données. Europ Assistance ne divulguera pas ces données, sauf avec le consentement de l'Utilisateur ou si cela est requis par la réglementation ou une décision judiciaire.

Ces cookies ne sont pas conservés plus de 13 mois.

Le dépôt de certains cookies sur le terminal de l'Utilisateur nécessite le consentement de l'Utilisateur, d'autres cookies sont exemptés de consentement.

9.1. Les cookies exemptés de consentement :

Les cookies de navigation :

Le Site utilise des cookies essentiels dit « de navigation » qui permettent de simplifier la visite de l'Utilisateur sur le Site et d'améliorer l'ergonomie du dialogue entre le Site et le terminal de l'Utilisateur.

Ces cookies fonctionnels permettent :

- de personnaliser l'expérience de l'Utilisateur sur le Site ;

- de mémoriser des informations que l'Utilisateur a renseignées sur un formulaire de collecte sur le Site ;
- de mémoriser la participation de l'Utilisateur à une enquête ou un sondage.

Ces cookies de navigation sont placés automatiquement sans que l'accord de l'Utilisateur ne soit demandé. L'utilisateur n'est pas obligé de les accepter et il peut paramétrer son navigateur pour qu'il les refuse. La plupart des navigateurs expliquent comment procéder dans l'onglet "Aide" de la barre d'outils. Néanmoins si l'Utilisateur n'accepte pas ces cookies de navigation, certains services, offres ou ressources du Site risquent de ne pas fonctionner correctement et le confort d'utilisation du Site pourrait en être affecté.

Les cookies de mesure d'audience :

Ces cookies permettent à Europ Assistance de connaître, de manière anonyme, l'utilisation et les performances du Site et d'en améliorer le fonctionnement ainsi que l'expérience de navigation du navigateur (par exemple, les pages le plus souvent consultées, le temps moyen passé sur chaque page, etc.).

Ces cookies permettent ainsi à Europ Assistance d'établir des statistiques sur le Site, et d'évaluer la performance et l'utilisation du Site.

9.2. Les cookies nécessitant votre consentement préalable :

Aucun dépôt de ces cookies n'est effectué sur le terminal de l'Utilisateur sans son consentement préalable.

L'Utilisateur peut retirer son consentement à tout moment.

Les cookies d'analyse comportementale :

Le prestataire fournissant cette solution utilise des cookies pour aider à analyser l'utilisation du Site par l'Utilisateur ainsi qu'à transmettre ces informations aux collaborateurs d'Europ Assistance.

Les données générées par les cookies concernant l'utilisation du Site (y compris votre adresse IP) seront transmises et stockées par ce prestataire sur ses serveurs. Le prestataire utilisera ces informations dans le but d'évaluer l'utilisation du Site, de compiler des rapports sur l'activité du Site ainsi que sur l'historique des échanges avec le ou les représentants du Site. Il ne communiquera ces données à des tiers qu'en cas d'obligation légale ou lorsque ces tiers traitent des données pour le compte de ce prestataire. À tout moment au cours de votre navigation sur notre Site, les représentants du Site sont susceptibles d'observer votre navigation en temps réel.

Les cookies publicitaires :

Le Site utilise des cookies pour présenter à l'Utilisateur des publicités d'Europ Assistance, adaptées à ses centres d'intérêts, en dehors du Site lors de sa navigation sur Internet. Ils sont notamment utilisés pour limiter le nombre de fois où l'Utilisateur voit une publicité et aider à mesurer l'efficacité d'une campagne publicitaire.

Le refus de ces cookies publicitaires n'a pas d'impact sur l'utilisation du Site. Ces cookies sont principalement des cookies tiers et dépendent principalement des régies publicitaires.

9.3. Tableau synthétique des cookies

Prestataires	Nom du cookie	Finalité	Durée de conservation	Responsable du traitement
PIWIK PRO	_pk_id#	Recueille des statistiques sur les visites de l'utilisateur sur le site Web, telles que le nombre de visites, le temps moyen passé sur le site le site Web et les pages lues.	Maximum 12 mois	Europ Assistance France
PIWIK PRO	ppms_webstorage	Le cookie est utilisé dans le contexte de la fonction de stockage local dans le navigateur. Cette fonction permet au web site à charger plus rapidement en préchargeant certaines procédures.	Persistent	Europ Assistance France
PIWIK PRO	pk_ses#	Utilisé par la plate-forme Piwik Analytics pour suivre les requêtes de page du visiteur pendant la session	1 jour	Europ Assistance France
PIWIK PRO	stg_last_interaction	Définit un horodatage pour le moment où le visiteur est entré sur le site Web. Ceci est utilisé à des fins analytiques sur le web placer.	Maximum 12 mois	Europ Assistance France
PIWIK PRO	stg_returning_visitor	Identifiant d'utilisateur unique qui reconnaît l'utilisateur lors de ses visites ultérieures	Maximum 12 mois	Europ Assistance France
PIWIK PRO	stg_externalReferrer	Enregistre comment l'utilisateur a accédé au site Web pour permettre le paiement des frais de commission de recommandation aux partenaires.	Session	Europ Assistance France
PIWIK PRO	stg_traffic_source_priority	Détermine comment l'utilisateur a accédé au site Web. Cette information est utilisée par l'exploitant du site Web afin	1 jour	Europ Assistance France
Microsoft	ARRAffinity ARRAffinitySameSite	Permet la gestion de la scalabilité des sites Azure	Session	Europ Assistance France

Microsoft	AspNetCore.Session AspNetCore.Antiforgery.cdV5uW_Ejgc	Securisation de la page à l'aide d'un cookie anti contrefaçon.	Session	Europ Assistance France
Microsoft	ASP.NET_SessionId	Utilisé pour maintenir la session entre le navigateur du visiteur et serveur.	Session	Europ Assistance France
Microsoft	ai_session	Cookie de suivi Microsoft Application Insights, qui stocke un identifiant aléatoire pour suivre de manière anonyme les données des utilisateurs. Le cookie permet de compter le nombre d'utilisateurs accédant à l'application au fil du temps.	1 an	Europ Assistance France
Microsoft	ai_user	Cookie de suivi Microsoft Application Insights, qui stocke un identifiant aléatoire pour suivre les données de session de manière anonyme. Les données permettent au support de maintenir une expérience utilisateur agréable.	30 minutes	Europ Assistance France
Fair&Smart	assistanceCookies	Permet le recueil du consentement du visiteur et la gestion des cookies non obligatoires du site	180 jours	Europ Assistance France
Fair&Smart	Cookies_visitor	Identifiant d'utilisateur unique qui reconnaît l'utilisateur lors de ses visites ultérieures et permet de garder le recueil du consentement du visiteur et la gestion des cookies non obligatoires du site	180 jours	Europ Assistance France

8.4. Comment gérer/désactiver vos cookies

À tout moment, l'Utilisateur a la possibilité de gérer et retirer son consentement relatif aux cookies utilisés par le Site en cliquant sur le module « Gestion des services » présent en bas de page du Site.

L'Utilisateur a également la possibilité de configurer son navigateur pour accepter ou refuser au cas par cas les cookies préalablement à leur installation.

La configuration de chaque navigateur est différente. La procédure à suivre pour désactiver les cookies est décrite dans le menu d'aide du navigateur de l'Utilisateur, qui lui permettra de savoir de quelle manière modifier ses souhaits en matière de cookies.

Il est précisé qu'une désactivation des cookies pourrait empêcher l'utilisation ou l'accès à certaines fonctionnalités du site.

Plus d'informations sur les cookies : <https://www.cnil.fr/fr/site-web-cookies-et-autres-traceurs> et <https://www.cnil.fr/fr/cookies-les-outils-pour-les-maitriser>.