

Charte de confidentialité

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

En utilisant la Plateforme, 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

SURAVENIR ASSURANCES, société anonyme au capital de 45 323 910 €, régie par le code des assurances, immatriculée au RCS de Nantes sous le numéro 343 142 659, dont le siège social est situé 2 rue Vasco De Gama 44800 Saint-Herblain (ci-après « SURAVENNIR ASSURANCE » ou l' « Assureur »), agit en qualité de responsable de traitement au sens de la loi du 6 juillet 1978, dite « Informatique et Libertés » telle que modifiée en 2018 et conformément au Règlement Général sur la Protection des Données n° 2016/679.

L'Assureur délègue la gestion des sinistres à EUROP ASSISTANCE FRANCE, société par actions simplifiée au capital de 5 316 384 €, immatriculée au RCS de BOBIGNY sous le numéro 403 147 903, dont le siège social est situé 11-17 avenue François Mitterrand, 93210 SAINT-DENIS (ci-après « le Gestionnaire »). Opérant à ce titre des traitements de données personnelles de l'Utilisateur de la Plateforme, EUROP ASSISTANCE FRANCE agit en tant que sous-traitant de données personnelles au nom et pour le compte de l'Assureur.

La Plateforme est éditée et exploitée par EUROP ASSISTANCE FRANCE.

La présente Charte de Protection des Données exprime l'engagement du Gestionnaire de garantir la confidentialité et la sécurité des informations partagées par l'Utilisateur.

Ce document ainsi que les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) définissent la façon dont, et les finalités pour lesquelles, le Gestionnaire collecte et utilise les données personnelles des Utilisateurs de la Plateforme.

3. FINALITES ET BASES LEGALES

EUROP ASSISTANCE FRANCE peut collecter et traiter des données personnelles concernant l'Utilisateur (et, indirectement, ses proches) lorsqu'il interagit sur le site <https://assurance-carte.europ-assistance.fr> (ci-après désigné la « Plateforme »).

Les Données collectées au sein de la Plateforme permettent :

- au Gestionnaire de renseigner l'Utilisateur sur la nature des prestations d'assistance et garanties d'assurance accessibles 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 et/ou d'assurance ;
- à l'utilisateur de déclarer leur sinistre garanti et suivre leur état de gestion ;
- à l'utilisateur de suivre ses demandes d'assistance médicales ;
- 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 ;

Les données sont collectées dans le but :

- gérer les déclarations de sinistre de l'Utilisateur ;
- gérer les contentieux potentiels et mettre en œuvre les dispositions légales ;
- mettre en œuvre les obligations de vigilance dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent, les mesures de gel des avoirs, la lutte contre le financement du terrorisme et les sanctions financières, y inclus le déclenchement d'alertes et les déclarations de suspicion ;
- mettre en œuvre des mesures de lutte contre la fraude à l'assurance ;
- gérer l'enregistrement des conversations téléphoniques avec ses salariés ou ceux de ses sous-traitants aux fins de former et évaluer les salariés et améliorer la qualité du service ainsi que pour gérer des contentieux potentiels.

L'Utilisateur est informé et accepte que ses données personnelles soient traitées pour les finalités précitées. Ces traitements sont mis en œuvre en application du contrat d'assurance. Concernant les données de santé, elles sont récoltées sur la base du consentement de la personne concernée. Les traitements de données opérés dans le cadre de la lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme et de la vigilance relative aux sanctions financières, relèvent des obligations légales de l'Assureur et de son Gestionnaire.

Le Gestionnaire ne collecte des données que dans la mesure de ce qui est nécessaire et essentiel à la délivrance des Services présentés dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme et pour toutes les autres finalités énoncées dans la présente Charte de confidentialité.

Les données collectées sont obligatoires. À défaut, l'Utilisateur ne pourra créer son compte personnel ni bénéficier des Services de la Plateforme. L'Utilisateur est informé que ses données de santé collectées et transmises par le biais de la Plateforme, et sous réserve de son consentement préalable, sont strictement nécessaires à l'utilisation et à la réalisation des Services.

La collecte des données personnelles des Utilisateurs de la Plateforme par EUROP ASSISTANCE FRANCE, au nom et pour le compte de l'Assureur, à travers la Plateforme a pour base légale l'exécution d'un contrat (en l'espèce la fourniture des Services sur la Plateforme) ou le consentement de l'Utilisateur.

4. DONNEES COLLECTEES

Le Gestionnaire peut collecter et traiter des données personnelles ou à caractère sensible concernant l'Utilisateur lorsqu'il interagit au sein la Plateforme et utilise les services décrits aux Conditions Générales d'Utilisation de la Plateforme (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 leurs demandes d'assistance 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 la Plateforme 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 la Plateforme.

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

À l'exception des données de santé des Utilisateurs, qui sont strictement destinées aux seuls médecins-conseil, le Gestionnaire pourra partager certaines informations concernant l'Utilisateur avec d'autres personnes, tel que décrit ci-après :

- sont autorisés à avoir accès aux données à caractère personnel de l'Utilisateur collectées au sein de la Plateforme, les collaborateurs de la Société qui en ont besoin dans le cadre de leur fonction liée à l'activité du site, dans le cadre d'une politique d'habilitation permettant de limiter les accès aux données, en fonction des catégories de données et des missions des salariés ;

- le Gestionnaire emploie d'autres sociétés et d'autres personnes pour assumer des missions pour son compte. Dans le cas de ces prestataires de service, le Gestionnaire ne leur communique que les informations dont ils ont strictement besoin pour assumer leur mission.

À l'exception de ces utilisations précitées, le Gestionnaire 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 Gestionnaire de sinistres 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.

Les informations concernant les Utilisateurs sont une part importante de l'activité du Gestionnaire, lequel ne vend ni ne loue ces informations à des tiers pour leur permettre d'envoyer des communications de marketing direct à l'Utilisateur, sauf accord exprès de ce dernier.

Le Gestionnaire peut être amené à divulguer les données uniquement s'il y est légalement obligé, ou si cette divulgation est nécessaire pour exécuter et faire appliquer ses Conditions Générales d'Utilisation ou tout autre accord conclu avec l'Utilisateur, ou pour protéger les droits du Gestionnaire.

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 que pour la durée strictement nécessaire à l'atteinte des finalités exposées plus haut durée augmentée du délai légal de conservation comptable et de prescription.

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.

Il peut aussi s'opposer, pour motif légitime, à leur traitement et demander la clôture de son espace personnel. L'Utilisateur a le droit de retirer son consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement avant le retrait de celui.

L'Utilisateur peut exercer ces droits en s'adressant au Délégué à la Protection des Données du Responsable du traitement et en joignant un justificatif d'identité :

- à l'adresse électronique : protectiondesdonnees@europ-assistance.fr
- ou à l'adresse postale : EUROP ASSISTANCE FRANCE – 11-17 avenue François Mitterrand.

En cas de réclamation relative à l'exercice de ces droits, vous disposez d'un recours auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (modalités sur le site www.cnil.fr).

8. COOKIES ET DONNEES STATISTIQUES

À chaque fois que l'Utilisateur se connecte sur le Site, Europ Assistance France 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 France 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 FRANCE collecte sont utilisées pour l'usage et pour les besoins d'EUROP ASSISTANCE FRANCE. Ces informations ne font pas l'objet d'une communication à l'extérieur du Groupe Europ Assistance. EUROP ASSISTANCE FRANCE ne cède ni ne vend ces données. EUROP ASSISTANCE FRANCE 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.

8.1. Les cookies exemptés de consentement :

Les cookies de navigation :

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

Ces cookies fonctionnels permettent :

- de personnaliser l'expérience de l'Utilisateur sur la Plateforme ;
- 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 France de connaître, de manière anonyme, l'utilisation et les performances de la Plateforme 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 France d'établir des statistiques sur la Plateforme, et d'évaluer la performance et l'utilisation de la Plateforme.

8.2. 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.

Le dépôt des cookies liées aux fonctionnalités de Google comme la personnalisation des annonces effectuée sur votre terminal ne peut se faire que si votre consentement est préalablement obtenu. Vous pouvez valider ou retirer votre consentement à tout moment tout au long de votre navigation sur le Site en cliquant sur la bannière de fonctionnalité de « Paramètres des cookies ».

Google utilisera vos données à caractère personnel afin d'effectuer des traitements d'analyse statistique et vous proposera une expérience de publicité personnalisée. Vous pouvez obtenir plus d'informations sur les règles de confidentialité et conditions d'utilisation de Google sur <https://policies.google.com/technologies/partner-sites>

8.3. Tableau synthétique des cookies

Prestataires	Nom du cookie	Finalité	Durée de conservation	Responsable du traitement
Google	SID, SAPISID, APISID, SSID, HSID, NID, ANID	Google a défini un certain nombre de cookies sur toutes les pages comportant une carte Google. Ils visent à collecter des informations pour mesurer le nombre et le comportement des utilisateurs de Google Maps.	Maximum 2 ans	GOOGLE dont le sous-traitant est Europ Assistance France
Google	CONSENT	Ce cookie une extension de notification d'usage de cookies. Il ne collecte pas de données personnelles	2 ans	GOOGLE dont le sous-traitant est Europ Assistance France
Google Advertising	1P_JAR	Cookie publicitaire Google utilisé pour le suivi des utilisateurs et le ciblage des annonces	1 mois	GOOGLE dont le sous-traitant est Europ Assistance France
Google Advertising	ANID, APISID, HSID, NID, OTZ, SAPSID, SID, SIDCC, SSID, DV, SEARCH_SAMESITE	Google utilise ces cookies basés sur des recherches récentes, afin d'améliorer son service de publicité sur ses sites. Ces cookies récupèrent des informations statistiques quant au nombre et au comportement des utilisateurs visitant le site et leurs préférences.	Maximum 2ans	GOOGLE dont le sous-traitant est Europ Assistance France
Google Advertising	__Secure-3PAPISID, __Secure-3PSID, __Secure-3PSIDCC, __Secure-APISID, __Secure-HSID, __Secure-SSID	Cookie utilisé à des fins de ciblage publicitaire	Maximum 12 mois	GOOGLE dont le sous-traitant est Europ Assistance France

Google Analytics	_utmb	Gère les données de la visite en cours d'un internaute. Après son expiration, une nouvelle session est comptabilisée. _utmb identifie le début d'une session (B pour "beginning", il fonctionne en complément de _utmc).	30 minutes à partir de la date de création	GOOGLE dont le sous-traitant est Europ Assistance France
Google Analytics	_utmc	Cookie de session complémentaire de _utmb , il identifie la fin d'une session. Il expire donc avec celle-ci.	Expire à la fin de la session	GOOGLE dont le sous-traitant est Europ Assistance France
Google Analytics	_utmt	Utilisé pour mesurer le taux de demandes.	10 minutes	GOOGLE dont le sous-traitant est Europ Assistance France
Google Analytics	_gid	Compte le nombre de vues d'une page	24h	GOOGLE dont le sous-traitant est Europ Assistance France
Google Analytics	_ga,_gat_gtag_UA_69753928_3,_ga_MSSRLL635P	Identification des utilisateurs du site	2 ans	GOOGLE dont le sous-traitant est Europ Assistance France
Google Doubleclick	IDE	Stocke des informations sur la façon dont l'utilisateur utilise le site Web et toute autre publicité avant de visiter le site Web. Ceci est utilisé pour présenter aux utilisateurs des annonces qui sont pertinentes en fonction du profil de l'utilisateur.	1 an	GOOGLE dont le sous-traitant est Europ Assistance France
Microsoft	ARRAffinity ARRAffinitySameSite	Permet la gestion de la scalabilité des sites Azure	Session	SURAVENIR ASSURANCES dont le sous-traitant est Europ Assistance France
Microsoft	__RequestVerificationToken	Securisation de la page à l'aide d'un cookie anti contrefaçon.	Session	SURAVENIR ASSURANCES dont le sous-traitant est Europ Assistance France
Microsoft	ASP.NET_SessionId	Utilisé pour maintenir la session entre le navigateur du visiteur et serveur.	Session	SURAVENIR ASSURANCES dont le sous-traitant est Europ Assistance France
Google Analytics	_utma	Permet de calculer le nombre de nouveaux visiteurs du site web ou d'une page en particulier.	2 ans	GOOGLE dont le sous-traitant est Europ Assistance France
Google Analytics	_utmz	Identification de la source de navigation (exemples : navigation depuis un autre site web ou moteur de recherche).	6 mois	GOOGLE dont le sous-traitant est Europ Assistance France
Google Analytics	DV	Cookie de mesure d'audience Google	1 jour	GOOGLE dont le sous-traitant est Europ Assistance France

Europ Assistance France	lb_59fb36938063d67c928f3c7f5d0312ff	Cookies techniques déposé par l'hébergeur du site.	Session	SURAVENIR ASSURANCES dont le sous-traitant est Europ Assistance France
Fair&Smart	ArkeaCookies	Permet le recueil du consentement du visiteur et la gestion des cookies non obligatoires du site	180 jours	SURAVENIR ASSURANCES dont les sous-traitants sont Fair&Smart via 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 la Plateforme en cliquant sur le module « Gestion des services » présent en bas de page de la Plateforme.

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 de la Plateforme.

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>.