

LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

par BPCE Vie,
compagnie d'assurances de BPCE Assurances

La présente notice établie par BPCE Vie (ci-après l'« **Assureur** ») fournit des informations détaillées sur la **politique de protection des données à caractère personnel** (ci-après les « **Données Personnelles** ») de l'Assureur en qualité de responsable de traitement.

La collecte et le traitement de vos Données Personnelles par l'Assureur, sont régis par :

- ▶ le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ;
- ▶ la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, dite Loi Informatiques et Libertés ;
- ▶ toute réglementation applicable au traitement de vos Données Personnelles (délibérations de la CNIL, recommandations des autorités de contrôle).

Cette notice explique les raisons pour lesquelles l'Assureur collecte et utilise des Données Personnelles. La notice indique également la manière dont les Données Personnelles sont conservées et protégées, ainsi que les droits dont vous disposez au regard des traitements mis en œuvre par l'Assureur.

Votre Assureur vous informe que cette notice pourra être régulièrement mise à jour afin de s'adapter aux évolutions de son organisation, de ses offres et des règles légales applicables. La dernière version en ligne est la version en vigueur. Votre Assureur vous invite à en prendre régulièrement connaissance sur son site Internet.

Dans un souci de simplification, et à titre purement indicatif, il est apporté les précisions suivantes concernant la signification des termes utilisés par la réglementation :

- ▶ Finalité : signifie « objectif ».
- ▶ Traitement : signifie « utilisation de vos données personnelles ».
- ▶ Délégué à la protection des données BPCE Vie : signifie « votre interlocuteur afin d'exercer vos droits à la protection des données personnelles ».
- ▶ Responsable de traitement : signifie « la personne ou l'entité qui détermine les objectifs pour l'utilisation de vos données et la manière d'y parvenir ».

1. Etes-vous concerné par cette notice ?

Vous êtes concerné par cette notice, si vous êtes :

- ▶ Le client de l'Assureur ou en relation contractuelle avec lui (souscripteur/adhérent, co-souscripteur/co-adhérent, assuré) ;
- ▶ Un Bénéficiaire d'un contrat d'assurance (ci-après le « **Contrat** ») ;
- ▶ Un tuteur, curateur ou mandataire d'une personne sous protection juridique du client ;
- ▶ Un payeur de prime ;
- ▶ Un représentant légal, mandataire social ou une personne habilitée du client dans le cadre d'un mandat/délégation de pouvoir ;
- ▶ Un héritier ou ayant droit ;
- ▶ Toutes autres personnes physiques naviguant sur le site internet et/ou remplissant le formulaire de contact sur ce site internet.

2. Quels sont les engagements de l'Assureur vis-à-vis de vos Données Personnelles ?

L'Assureur s'engage à respecter les principes suivants :

- ▶ Vos Données Personnelles sont traitées uniquement pour des **finalités explicites, légitimes et déterminées**, liées à l'activité de l'Assureur.
- ▶ Seules les Données Personnelles **nécessaires** aux différents métiers et pour répondre aux obligations réglementaires de l'Assureur sont collectées et traitées.
- ▶ Vos Données Personnelles **ne sont pas conservées** au-delà du strict nécessaire.
- ▶ Des **mesures de sécurité** appropriées protègent vos Données Personnelles.
- ▶ Vous êtes **informé de manière transparente et claire** des traitements de vos Données Personnelles par l'Assureur, ainsi que de **vos droits** en matière de protection des données.
- ▶ Vos Données Personnelles ne sont communiquées qu'à des **destinataires légitimes**, en lien avec l'activité de l'Assureur ou de ses obligations réglementaires.

3. Quels types de Données Personnelles traite l'Assureur ?

En fonction des finalités des traitements et de la nature du Contrat auquel vous avez adhéré, l'Assureur peut être amené à utiliser des Données Personnelles qui peuvent être regroupées dans les catégories suivantes :

- ▶ **Données d'identification et de contact** : nom, prénom, date et lieu de naissance, adresse postale, adresse électronique, numéro de téléphone, numéro de client, matricule bancaire, numéro de pièce d'identité, numéro de passeport, sexe, âge, signature...
- ▶ **Données relatives à la gestion du Contrat** : numéro de Contrat, les références de l'apporteur, la durée, l'autorisation de prélèvement, type de clientèle, ...
- ▶ **Données nécessaires à la gestion du sinistre** : numéro de prestation, données liées au sinistre (la nature et les circonstances du sinistre, la nature et l'étendue des préjudices subis, le taux d'invalidité/incapacité, ...), rapports d'expertise, procès-verbaux d'accident, ...
- ▶ **Données relatives à la situation familiale** : régime matrimonial, composition du foyer, capacité juridique...
- ▶ **Données relatives à la situation professionnelle** : profession, domaine d'activité, catégorie socio-professionnelle, employeur, date prévisionnelle de départ à la retraite...
- ▶ **Données relatives à la situation économique, patrimoniale et financière** : revenus, situation financière et patrimoniale, situation fiscale, encours des Contrats, montant des primes, montant des prestations, montants garantis, montants des encours assurés sur vos crédits immobiliers ...
- ▶ **Données bancaires nécessaires au paiement des primes** : coordonnées bancaires (RIB/BIC/IBAN), numéro de chèque...
- ▶ **Données issues des échanges et interactions** : voix, enregistrements des échanges téléphoniques dans le cadre de la gestion des contrats...
- ▶ **Données de connexion liées à l'utilisation de nos services en ligne** : logs techniques, traces informatiques, informations sur la sécurité et l'utilisation du terminal,
- ▶ **Données d'identification et d'authentification** : signature électronique, adresse IP (Internet Protocol) ...
- ▶ **Données de navigation recueillies par le biais des cookies**
- ▶ **Données relatives à la lutte contre la fraude** : les données relatives aux anomalies, incohérences et signalements pouvant révéler une fraude, les données relatives aux investigations, à l'instruction du dossier de fraude et à l'évaluation du périmètre de la fraude, les données issues de pages internet.

L'Assureur peut être amené à utiliser des Données Personnelles dites sensibles ou à statut particulier :

- ▶ **Données révélant votre état de santé** lorsque cela s'avère nécessaire pour la conclusion ou la gestion de votre Contrat : questionnaires de santé, formalités médicales supplémentaires, etc. Le traitement des données de santé nécessite votre accord préalable.
- ▶ **Données relatives aux condamnations pénales et infractions** dans le cadre des contentieux liés à l'activité de l'Assureur afin d'assurer la constatation, l'exercice ou la défense de ses droits en justice.
- ▶ **Le numéro de sécurité sociale (NIR)** : dans le cadre notamment de la passation, la gestion et l'exécution des contrats d'assurance, de capitalisation, de retraite, pour la lutte contre la fraude à l'assurance, contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, pour lutter contre la déshérence en assurance vie, pour effectuer les obligations déclaratives auprès de l'administration fiscale.

Les traitements de ces données sensibles ou à statut particulier, font l'objet de **mesures de sécurité organisationnelles et techniques renforcées** de la part de l'Assureur.

L'Assureur ne traite pas de données en lien avec l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses, philosophiques ou l'appartenance syndicale, de données génétiques, biométriques ou de données relatives à la vie ou l'orientation sexuelle des assurés.

Par exception à ce principe, dans le cadre de la lutte anti-blanchiment et du financement du terrorisme, l'Assureur peut être amené à traiter des données d'appartenance syndicale, politique ou religieuse, relatives aux Personnes Politiquement Exposées « PPE ». Les PPE sont des personnes désignées par la réglementation qui, du fait de leurs fonctions ou positions (politiques, juridictionnelles ou administratives), sont plus exposées aux risques de blanchiment. Ces clients à risque élevé font l'objet de mesures d'identification et de vérification renforcées de la part de l'Assureur.

4. Auprès de qui l'Assureur collecte vos Données Personnelles ?

L'Assureur collecte les Données Personnelles **directement auprès de vous** (lors d'une adhésion ou du traitement d'un sinistre, d'une demande d'information, une réclamation, une enquête de satisfaction...). Cependant, il peut aussi collecter des Données Personnelles auprès d'autres sources.

Les Données Personnelles collectées par l'Assureur proviennent principalement de son **réseau de distribution** (Banques Populaires, Caisses d'Epargne et courtiers agréés).

L'Assureur collecte aussi des Données Personnelles auprès de tiers, tels que :

- ▶ Ses délégataires de gestion ;
- ▶ Un co-assureur ;
- ▶ Ses partenaires (intermédiaire en formalités médicales, un expert médical chargé d'analyser votre dossier en cas de sinistre) ;
- ▶ Le Répertoire national d'identification des personnes physiques (RNIPP) pour recenser chaque année les Contrats inactifs ouverts dans les livres de l'Assureur ;
- ▶ La DGFIP (Direction Générale des Finances Publiques) pour le traitement du prélèvement à la source de l'impôt sur les revenus ;
- ▶ Les autorités de contrôle compétentes et fournisseurs de données en matière de lutte contre le blanchiment et contre le financement du terrorisme ;
- ▶ La gendarmerie, le tribunal de grande instance, la police, les enquêteurs civils en matière de gestion des sinistres et lutte contre la fraude, les généalogistes ;
- ▶ Les notaires dans le cadre de la gestion des successions.

5. Pourquoi et sur quelle base légale vos Données Personnelles sont traitées par l'Assureur ?

Les finalités des traitements réalisés par l'Assureur sont les suivantes :

Finalités	Fondement juridique
L'examen, l'acceptation, le contrôle et la surveillance du risque La gestion d'une affaire nouvelle La gestion du Contrat L'exécution des garanties du Contrat La gestion des demandes d'information La gestion des réclamations La gestion des litiges La gestion du recouvrement	Exécution du Contrat Consentement pour le traitement des données de santé
L'élaboration de statistiques et d'études à des fins actuarielles Le profilage à des fins de ciblage commercial Le pilotage et le reporting de l'activité Le pilotage et la gestion de la réassurance L'écoute et l'enregistrement des appels téléphoniques La gestion des incidents informatiques Les opérations de communication, de fidélisation de la clientèle ou d'amélioration de la qualité du service et de parcours client La conduite d'activités de recherche et développement (ex : conception et entraînement des systèmes d'Intelligence Artificielle de l'Assureur en vue de l'amélioration du service client) La gestion de la comptabilité Le respect des obligations prudentielles prévues par la législation européenne et la législation nationale (ex : contrôles et audit)	Intérêt légitime de l'Assureur
La lutte contre la fraude	Intérêt légitime de l'Assureur Consentement pour le traitement des données de santé
L'exécution des dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur (ex : déclarations fiscales, gérer les demandes de droits des personnes sur leurs données personnelles, lutter contre la déshérence) La mise en œuvre de dispositifs de contrôle, notamment en matière de lutte contre le blanchiment et contre le financement du terrorisme	Obligation légale

6. Combien de temps sont conservées vos Données Personnelles ?

La durée de conservation est variable et dépend de la nature des données et des finalités poursuivies. Les données sont généralement conservées pendant le temps nécessaire à l'exécution du contrat et jusqu'à l'expiration des différents délais légaux applicables.

Lorsqu'une donnée à caractère personnel est collectée pour plusieurs finalités, elle est conservée jusqu'à épuisement du délai de conservation ou d'archivage le plus long.

A l'issue, l'Assureur procède à la suppression ou à l'anonymisation de vos données.

Le tableau ci-après reprend les principaux délais applicables à la relation assurantielle :

TYPE DE TRAITEMENT	DUREE DE CONSERVATION	POINT DE DEPART DE LA CONSERVATION
Passation, exécution et gestion des contrats d'assurance-vie	30 ans	A compter du rachat total ou de la résiliation du Contrat
Passation, exécution et gestion des contrats de capitalisation	30 ans	A compter du rachat total ou de la résiliation du contrat
Passation, exécution et gestion des contrats de prévoyance individuelle avec une garantie décès	30 ans	A compter du décès de l'assuré
Passation, exécution et gestion des contrats de prévoyance individuelle avec une garantie accident	10 ans	A compter de la résiliation du Contrat
Passation, exécution et gestion des contrats d'assurance emprunteur	10 ans	A compter de la fin des engagements contractuels
Sans adhésion effective au contrat d'assurance	3 ans	A compter de la collecte des données
Sans adhésion effective au contrat d'assurance mais avec collecte de données de santé	5 ans	A compter de la collecte des données
Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme	5 ans	A compter de la clôture des comptes, ou de la cessation de la relation d'affaires ou à compter de l'exécution des opérations
Lutte contre la fraude	5 ans	À compter de la clôture du dossier de fraude Lorsqu'une procédure judiciaire est engagée, les données sont conservées jusqu'au terme de cette procédure et à l'expiration des délais de prescription applicables
Enregistrements de conversations téléphoniques	2 mois pour les appels de gestion	A compter de la date d'enregistrement
Documents d'analyse résultant des enregistrements de conversations téléphoniques	1 an	A compter de la date d'enregistrement du document
Documents comptables et pièces justificatives	10 ans	À compter de la clôture de l'exercice comptable concerné
Cookies, traceurs	13 mois maximum	A compter de la date de dépôt du traceur

7. Quelles mesures de sécurité sont mises en place afin de protéger vos Données Personnelles ?

L'Assureur met en place des mesures organisationnelles et techniques pour préserver la sécurité de vos Données personnelles. Les données sensibles, et en particulier les données de santé, font l'objet de mesures de sécurité spécifiques. Les personnels dûment habilités et formés sont les seuls à pouvoir y accéder. En cas de violation de vos Données personnelles susceptible de présenter un risque pour vos droits et libertés, l'Assureur a l'obligation de notifier l'incident à la CNIL et de vous en informer dans les meilleurs délais pour vous permettre de prendre toute mesure utile.

8. A qui vos Données personnelles peuvent-elles être transférées ?

Dans le strict cadre des finalités énoncées, vos Données personnelles peuvent être rendues accessibles aux catégories de personnes suivantes :

- ▶ les personnels habilités de l'Assureur ou du groupe auquel il appartient et en particulier :
 - BPCE S.A. agissant en qualité d'organe central du Groupe BPCE afin que celle-ci puisse satisfaire aux différentes missions qui lui sont dévolues par la loi, au bénéfice de la Banque et du Groupe, notamment en matière de déclarations prudentielles auprès de toute autorité de régulation compétente, ou aux fins de gestion de la gouvernance des données pour le compte des établissements du Groupe BPCE. La gouvernance des données désigne l'organisation et les procédures mises en place pour encadrer les pratiques de collecte et d'utilisation des données au sein du Groupe BPCE, et optimiser l'efficacité de l'usage de ces données dans le respect du cadre juridique et déontologique ;
 - Toute entité du Groupe BPCE afin de pouvoir vous présenter des produits ou services gérés par ces entités ; pour l'étude ou l'élaboration de tous types de contrats ou d'opérations vous concernant ; aux fins d'actualisation des données relatives à votre état civil, votre situation familiale, patrimoniale et financière, à l'utilisation des produits et/ou services souscrits ou à leur recouvrement ;
 - Toute entité du Groupe BPCE, en cas de mise en commun de moyens techniques, notamment informatiques pour le compte de notre Groupe. A cet effet, les données personnelles vous concernant pourront être pseudonymisées ou anonymisées à des fins de recherches et de création de modèles statistiques. La pseudonymisation signifie que les données en question ne pourront plus être reliées à votre personne sans avoir recours à des informations complémentaires, conservées séparément et soumises à des mesures techniques et organisationnelles destinées à garantir que les données initiales ne peuvent plus être attribuées à une personne physique identifiée ou identifiable ;
- ▶ les sous-traitants et les délégataires de gestion liés contractuellement à l'Assureur pour l'exécution de tâches ou prestations confiées par l'Assureur ;
- ▶ les intermédiaires d'assurance, les partenaires de l'Assureur ;
- ▶ les coassureurs et réassureurs de l'Assureur, et s'il y a lieu les organismes d'assurance ou les organismes sociaux ;
- ▶ toute personne intéressée au Contrat : assurés, personnes ayant souscrit ou adhéré à un Contrat de l'Assureur, bénéficiaires des Contrats et s'il y a lieu leurs ayants droit et représentants ;
- ▶ les associations souscriptrices de Contrats d'assurance collectifs ;
- ▶ les personnes intervenant au Contrat tels que les avocats, les auxiliaires de justice et officiers ministériels (notaires, huissiers de justice), le médiateur, les curateurs, les tuteurs, les enquêteurs civils, les éventuels mandataires des ayants droit, les pompes funèbres et professionnels de santé ;
- ▶ les médecins conseils et le personnel habilité à accéder aux données de santé ;
- ▶ Les administrateurs fiduciaires, les commissaires aux comptes ;
- ▶ les autorités financières, judiciaires ou agences d'État, organismes publics sur demande et dans la limite de ce qui est permis par la réglementation notamment : Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, CNIL, TRACFIN, Direction générale des Finances publiques, AGIRA, Caisse des dépôts et des Consignations, Groupement d'Intérêt Public Union Retraite, Agence de Lutte contre la Fraude à l'Assurance (ALFA).

9. Transferts internationaux de Données Personnelles

Lorsque des transferts de Données Personnelles sont effectués à destination de pays situés en dehors de l'Union Européenne y compris dans des pays qui ne confèrent pas un niveau de protection des données équivalent à celui de l'UE, ces transferts sont réalisés en conformité avec les dispositions légales et réglementaires communautaires applicables.

Ainsi les transferts de Données Personnelles vers le sous-traitant AON qui héberge au Royaume-Uni vos Données personnelles liées à des produits d'assurance emprunteur sont effectués avec un niveau de protection adéquat des données à caractère personnel.

Les transferts de Données Personnelles vers le sous-traitant Accenture, dont le site de gestion d'Accenture Services Mauritius Ltd est localisé à l'Île Maurice, sont encadrés par des clauses contractuelles types au sens de l'art. 46 du RGPD précisant les missions de l'Assureur et du sous-traitant dans le cadre de cette opération.

10. Les actions de profilage et de prise de décision automatisée

Le profilage consiste à utiliser des Données Personnelles pour établir un profil individualisé, concernant une personne en particulier en vue d'analyser ou prédire ses intérêts, son comportement ou d'autres attributs. Dans le cadre de votre relation avec l'Assureur, celui-ci peut utiliser des techniques pour réaliser des segmentations et des sélections marketing qui ne produisent pas d'effet sur votre Contrat. Elles ont pour but d'améliorer continuellement les relations assurantielles et de vous proposer les offres de produits et services les plus adaptés à vos besoins.

Concernant les prises de décisions automatisées, l'Assureur permet aux candidats à l'assurance d'adresser leurs fiches de santé via un parcours digital sécurisé. Afin de procéder à l'étude des demandes d'adhésion dans les meilleurs délais, l'Assureur réalise un traitement automatisé des fiches de santé.

L'algorithme qui permet de prendre cette décision automatisée est très régulièrement contrôlé afin de s'assurer de son parfait fonctionnement.

Lorsqu'une décision de refus d'assurance résulte de ce traitement automatisé, vous pouvez demander à l'Assureur une intervention humaine afin d'obtenir une explication sur les raisons du refus et, le cas échéant, contester la décision.

11. Utilisation de l'Intelligence Artificielle (IA) chez BPCE Vie

Qu'est-ce que l'Intelligence Artificielle (IA) ?

L'intelligence artificielle (IA) désigne un ensemble de technologies permettant aux systèmes d'information de simuler des capacités humaines telles que l'apprentissage, la compréhension et la prise de décision. En termes simples, l'IA permet aux machines de traiter et d'analyser des données pour accomplir des tâches de manière autonome.

Quel est l'usage de l'IA chez BPCE Vie ?

La technologie de l'IA améliore les performances et la productivité de BPCE Vie en automatisant des processus ou des tâches.

L'IA permet également d'optimiser le Service Client en améliorant la rapidité du traitement de vos contrats.

Quelle est l'utilisation de vos données personnelles dans le cadre de l'IA ?

L'entraînement de nos modèles d'IA repose sur des données anonymisées. Cependant, dans certains cas particuliers quand l'anonymisation n'est pas possible, nous pouvons être amenés à traiter vos données personnelles pour entraîner nos systèmes d'IA :

- ▶ Nous avons recours à des systèmes de reconnaissance automatique de caractères ou de voix. Ces systèmes traitent tous les types de supports / documents (manuscrits ou dactylographiés) et en extraient automatiquement les données. Ces dernières peuvent ensuite être validées et intégrées directement au système d'information de BPCE Vie. L'apprentissage de certains de ces systèmes nécessite l'utilisation de supports / documents non anonymes.

12. Existe-t-il des cookies sur les sites internet de l'Assureur ?

On entend par cookies ou autres traceurs, les traceurs déposés et lus lors de la consultation d'un site internet. Vous pouvez consulter, sur les sites concernés, la politique cookies mise en œuvre. Lorsque cela est nécessaire, l'Assureur recueille votre consentement préalablement à l'installation sur votre équipement terminal de tels traceurs mais également lorsqu'il accède à des données stockées sur votre équipement. La durée de vie de ces traceurs est de 13 mois maximum.

13. Quels sont vos droits ?

Vous disposez de plusieurs droits relatifs aux traitements de vos Données Personnelles par l'Assureur :

- ▶ Le **droit d'accès** à vos Données Personnelles.
- ▶ Le **droit de rectification** et **d'effacement** de vos Données Personnelles, dans la mesure permise par la loi.
- ▶ Le **droit de vous opposer** au traitement de vos données pour motif légitime, en nous indiquant le(s) traitement(s) concerné(s) et les raisons.
- ▶ Le **droit de retrait de votre consentement**, ce droit ne s'appliquant qu'aux traitements fondés sur la base légale du consentement.
- ▶ Le **droit de demander la limitation** du traitement relatif à vos Données Personnelles, soit la suspension temporaire du traitement de vos Données Personnelles, sauf pour leur conservation :
 - Si vous contestez l'exactitude de vos Données Personnelles, l'Assureur peut procéder à l'examen de votre demande pendant un certain délai ;
 - Si vous vous opposez au traitement, l'Assureur peut vérifier que ses motifs légitimes poursuivis prévalent sur les vôtres.
- ▶ Le **droit à la portabilité** de vos Données Personnelles, c'est-à-dire le droit de recevoir une copie des Données Personnelles collectées à l'aide de procédés automatisés par l'Assureur pour conclure ou exécuter votre Contrat. Lorsque cela est techniquement possible, vous pouvez demander que l'Assureur transmette cette copie à un tiers.

Par ailleurs, vous avez la possibilité de **définir des directives** relatives à la conservation, l'effacement ou la communication de vos Données Personnelles, applicables après votre décès.

Toute demande relative à l'exercice de vos droits (visés ci-dessus), doit être adressée au service du **Délégué à la Protection des Données de BPCE Vie** dont les coordonnées sont les suivantes :

Data Privacy Liaison, BPCE Vie
Direction Conformité
7 promenade Germaine Sablon
CS 11440 - 75709 Paris cedex 13
assur-vie-dpo@bpce.fr

Vous devez, lorsque vous exercez vos droits par courrier ou par email, justifier de votre identité. Cependant, si des doutes raisonnables persistent quant à l'exactitude de votre identité, l'Assureur pourra vous demander des informations supplémentaires apparaissant nécessaires y compris, lorsque la situation l'exige, la photocopie signée d'un titre d'identité.

En cas de désaccord persistant concernant le traitement de vos Données Personnelles, vous avez le droit de saisir la CNIL à l'adresse suivante :

**Commission Nationale Informatique et Libertés,
3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07
01 53 73 22 22**

BPCE Vie

Entreprise régie par le Code des assurances
Société anonyme au capital de 161 469 776 Euros
7 promenade Germaine Sablon – 75013 Paris
349 004 341 RCS Paris
SIRET : 349 004 341 00153
Code NAF : 6511Z

TVA INTRACOM : FR79349004341

Entité du Groupe BPCE, titulaire de l'identifiant unique REP Papiers n° FR232581_01QHNQ délivré par l'ADEME

BPCE Vie est contrôlée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09