

Politique de confidentialité AXA Partners – Credit & Lifestyle

Ce site web est détenu, exploité et maintenu par AXA Partners SAS. La protection de votre vie privée est très importante pour nous. Nous apprécions votre confiance et avons rédigé cette politique de confidentialité pour vous aider à comprendre comment nous collectons, protégeons et utilisons vos Informations Personnelles. Par « Information Personnelle », nous entendons les informations qui vous identifient et se rapportent à vous ou à d'autres personnes.

Si vous utilisez le portail de réclamations en ligne, la compagnie qui procède à la souscription de votre police d'assurance sera considérée comme le Responsable de Traitement au titre des Informations Personnelles que vous lui transmettez. Toute entreprise de ce type traitera vos Informations Personnelles conformément aux modalités de la présente politique de confidentialité. L'identité de l'assureur est décrite de façon détaillée dans les conditions générales de votre police d'assurance. Vous pouvez également nous contacter à l'adresse clp.info@partners.axa ou par téléphone au 020 8380 3000.

Comment nous collectons vos Informations Personnelles

Visiteur de notre site web

En tant que visiteur de notre site web, vous pouvez accéder à certaines fonctionnalités sans pour autant avoir à fournir d'Informations Personnelles vous concernant.

Dans ce cas, nos serveurs web collectent le nom de domaine utilisé pour accéder à internet, tel que « aol.com » ou « yahoo.com », ainsi que le site web que vous visitez ainsi que celui que vous consulterez ensuite.

Nous pouvons être amenés à sélectionner des sociétés tierces qui fournissent des services en notre nom et utiliser lesdites informations pour mesurer le nombre de visites, le temps moyen passé, le nombre de pages consultées et d'autres statistiques sur les visiteurs de notre site web en général.

Nous pouvons également utiliser ces données pour analyser les performances du site et pour rendre le site plus facile et pratique à utiliser.

Nous sommes susceptibles de compiler les statistiques que nous recueillons sur nos clients, nos ventes, nos parcours de navigation et services et fournir ces statistiques à des tiers. Cependant, dans le cas où nous serions amenés à communiquer ces statistiques à des tiers, aucune Information Personnelle vous identifiant ne sera incluse.

Utilisateurs enregistrés

Il peut être nécessaire de créer un compte utilisateur sur le site afin d'accéder et d'utiliser d'autres fonctionnalités telles que le portail de réclamations en ligne. Une fois que vous êtes identifié en tant qu'utilisateur enregistré, nous sommes susceptibles de collecter des Informations Personnelles lorsque vous utilisez notre site web.

Utilisation du portail de réclamations en ligne

Si vous utilisez le portail de réclamations en ligne, nous pouvons être amenés à collecter, des Informations Personnelles auprès de vous, afin de traiter votre réclamation.

Cookies

Les cookies sont des petits fichiers enregistrés par votre navigateur internet sur le disque dur de votre ordinateur. Nous utilisons les cookies pour nous assurer que vous pouvez bénéficier et utiliser notamment les systèmes de portail de réclamations en ligne si vous en faites la demande. Vous pouvez paramétrer votre navigateur afin qu'il vous avertisse en cas de dépôt de cookie ou pour empêcher l'envoi de cookies. Veuillez noter, cependant, qu'en refusant les cookies, les fonctionnalités que nous pouvons fournir lorsque vous visitez notre site web peuvent être limitées.

Nous pouvons également recueillir des Informations Personnelles par d'autres moyens (tels que les formulaires de souscription et de réclamation, les appels téléphoniques, les emails et par des tiers tels que les témoins ou des professionnels de la santé).

Les Informations Personnelles que nous collectons :

En fonction du service que nous vous fournissons, les Informations Personnelles que nous collectons peuvent inclure :

- Des informations d'identification générale ou des données de contact, telles que votre nom, adresse et autres coordonnées et date de naissance ;
- Des informations d'ordre médical, tels que votre état de santé, les détails de toute blessure ou invalidité et vos antécédents médicaux ;
- Des informations d'ordre financier, tels que les informations relatives à votre compte bancaire et vos antécédents en matière de crédit ;
- D'autres Informations Personnelles de nature sensible telles que vos croyances religieuses et toute information relative aux condamnations ;
- Vos préférences publicitaires en fonction de vos recommandations ;
- Les informations nous permettant de vous fournir des produits et services telle que toute autre assurance que vous pourriez détenir.

Comment nous utilisons vos Informations Personnelles

Nous utilisons vos Informations Personnelles pour les finalités suivantes : Exécuter vos contrats d'assurance ;

- Traiter vos réclamations;
- Envoyer des informations sur votre police d'assurance ;
- Fournir de meilleures formations et niveaux de qualité et sécurité ;
- Effectuer des études de marché ;
- Vous fournir des informations publicitaires (y compris des informations sur les produits et services offerts par des tiers de confiance), conformément à vos préférences en matière de publicité ;
- Se conformer aux lois applicables et aux obligations réglementaires ;
- Exercer et défendre les droits légaux ;
- Prévenir, détecter et enquêter sur la criminalité, y compris la fraude et le blanchiment.

Nous ne communiquerons pas vos Informations Personnelles à des tiers à d'autres fins que celles décrites ci-dessus. Par exemple, nous ne vendrons pas vos Informations Personnelles à des tiers qui pourraient vouloir vous proposer leurs produits et services.

Les Informations Personnelles des mineurs

Nous ne proposons pas intentionnellement des polices d'assurance ou des contrats de service et nous ne collectons pas d'Informations Personnelles auprès de mineurs. Nous nous efforcerons d'annuler une police ou un contrat de service, de rembourser la prime ou le paiement effectué et de supprimer les coordonnées de ces mineurs lorsqu'un parent ou tuteur nous informera que des Informations Personnelles ont été obtenues de leur enfant dans ce contexte.

Toutefois, certaines Informations Personnelles sur les enfants peuvent être recueillies et utilisées dans le cadre d'une demande de règlement ou de la fourniture d'un service, par exemple lorsque les circonstances de cette demande ou du contrat nécessitent une telle collecte d'informations.

Comment ces Informations sont partagées

Nous sommes susceptibles de communiquer certaines des Informations Personnelles que nous collectons, à des entreprises tierces selon les modalités indiquées ci-dessous.

Ces entreprises tierces ont l'obligation de n'utiliser ces Informations Personnelles qu'aux fins indiquées ci-après. La communication d'informations est susceptible d'être faite aux tiers suivants :

- La société qui souscrit votre police d'assurance ;
- La société qui réassure votre police d'assurance ;
- Des fournisseurs de services : nous pouvons divulguer certaines Informations Personnelles à des tiers (tels que des conseillers juridiques, des enquêteurs en matière de fraude, des conseillers médicaux indépendants, la police et divers organismes gouvernementaux), de même qu'aux distributeurs de nos produits et services. Dans tous les cas, nous demanderons aux fournisseurs de services et autres tiers à qui nous communiquons vos Informations Personnelles de se conformer à notre politique de confidentialité et d'utiliser ces Informations Personnelles uniquement aux fins pour lesquelles nous les avons collectées. La communication de ces Informations Personnelles à ces tiers est faite pour nous aider à mieux vous servir.
- Sociétés du Groupe AXA : nous sommes susceptibles de partager vos Informations Personnelles avec les sociétés de notre Groupe aux fins énoncées dans la présente politique. Les transferts d'Informations Personnelles au sein du Groupe AXA à l'international sont couverts par les BCR (Binding Corporate Rules) du Groupe AXA.
- Autres assureurs, régulateurs, et organismes publics.

Nous pouvons également être amené à partager des Informations Personnelles avec d'autres tiers lorsque cela est nécessaire aux fins énoncées dans la présente politique de confidentialité. Cela peut impliquer le transfert de ces informations vers d'autres pays, y compris ceux qui ne font pas partie de l'EEE (voir la section "Transferts internationaux d'Informations Personnelles" ci-dessous).

Les bases légales pour l'utilisation de vos Informations Personnelles

Nous recueillons, utilisons et divulguons vos Informations Personnelles pour les raisons suivantes :

- La collecte et l'utilisation des Informations Personnelles qui sont nécessaires à l'exécution de votre contrat d'assurance ou de service, par exemple pour gérer une police, traiter les réclamations et fournir des services appropriés.
- La collecte et l'utilisation des Informations Personnelles est nécessaire à l'exécution de votre contrat d'assurance avec un autre assureur, afin de nous permettre de vous fournir de

l'assistance ou des services et/ou de faire droit à des réclamations, lorsque ces prestations sont traitées et gérées par nous.

- La collecte et l'utilisation des Informations Personnelles qui sont dans notre intérêt légitime, par exemple pour gérer notre activité, traiter les réclamations, fournir des services, répondre aux demandes de renseignements, tenir à jour les dossiers de communication, traiter les réclamations, faire respecter nos conditions et enquêter sur les fraudes.
- La divulgation des Informations dans l'intérêt légitime du tiers qui les reçoit, par exemple nos partenaires commerciaux qui nous audient ou des tiers qui traitent les demandes d'indemnisation dans le cadre de nos polices d'assurance.
- La collecte, l'utilisation ou la divulgation d'Informations Personnelles pour se conformer à une obligation légale, par exemple lorsque notre régulateur ou les autorités chargées de l'application de la loi nous y obligent.
- Nous obtenons votre consentement, en particulier pour les communications de marketing direct et, dans certaines circonstances, pour la divulgation de vos Informations Personnelles.

La sécurité de vos Informations Personnelles

Nous maintenons des mesures de sécurité physiques, logiques et administratives strictes, conformément aux normes en vigueur afin de protéger vos Informations Personnelles contre tout accès non autorisé ou inapproprié et de prévenir de la perte ou l'utilisation abusive de vos Informations Personnelles. Nous limitons l'accès aux Informations Personnelles aux employés et aux fournisseurs de services qui ont besoin de les connaître pour aider à répondre à votre demande de renseignements ou à votre réclamation.

Nous utilisons des outils de chiffrement et d'authentification pour protéger les Informations que nous recueillons sur notre site Web. Toutefois, les communications par email à l'extérieur de notre site Web peuvent ne pas être protégées. Si vous nous envoyez un email contenant des Informations hautement confidentielles, comme un numéro de carte de crédit, il est préférable de nous appeler ou de nous l'envoyer par courrier recommandé.

Le Groupe AXA a mis en place une politique adéquate pour identifier et communiquer toute violation de données personnelles dans un délai de 72 heures.

La conservation de vos Informations Personnelles

Vos Informations Personnelles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour les fins autorisées spécifiées dans la présente politique de confidentialité. Cela comprend la conservation de certaines Informations Personnelles après la fin de notre relation avec vous, en particulier afin de résoudre tout différend éventuel ainsi que dans le cadre de procédures judiciaires en cours ou futures, de tenir des dossiers de nos services, de nous conformer à nos obligations légales et de défendre nos droits légaux.

Nous nous engageons à préserver la sécurité, la confidentialité, l'exactitude et l'efficacité de vos renseignements personnels pendant la période d'utilisation autorisée par les présentes.

À la fin de la période de conservation, vos Informations Personnelles seront rendues anonymes ou détruites.

Vos préférences en matière de marketing

Nous utilisons ou partageons parfois vos Informations Personnelles de façon à améliorer ou à élargir les services que nous vous fournissons. Vous pouvez choisir de vous désinscrire à tout moment en nous contactant à clp.info@partners.axa ou en appelant le 020 8380 3000.

Nous vous offrons également la possibilité de vous désinscrire de façon régulière.

Emails : Si vous ne souhaitez plus recevoir d'e-mails marketing, vous pouvez vous désinscrire en cliquant sur le lien de désinscription fourni dans chaque e-mail ou en nous contactant comme indiqué ci-dessus.

Messages texte/communications téléphoniques/courrier postal : Vous pouvez vous désinscrire en nous contactant comme indiqué ci-dessus.

Veillez noter que si vous choisissez de vous désinscrire, nous ne pourrions pas supprimer vos Informations Personnelles des dossiers des tiers avec lesquels elles ont déjà été partagées. Même si vous choisissez de ne pas recevoir de communications marketing, nous vous enverrons toujours des communications administratives importantes.

En acceptant les termes de cette politique de confidentialité en cochant la case prévue à cet effet sur notre site Web, vous consentez au partage de vos Informations Personnelles ou des informations statistiques agrégées comme décrit ci-dessus.

Les transferts internationaux de vos Informations Personnelles

Le groupe AXA, présent dans plus de 50 pays, s'est doté d'une politique et d'une gouvernance dédiées à la protection des données à caractère personnel à l'international.

Elles comprennent un contrôle strict des transferts de vos Informations Personnelles, en particulier lorsqu'ils se font hors de l'Union européenne et sa législation protectrice. Dans ces cas, le groupe AXA s'engage à veiller à ce que vos Informations Personnelles bénéficient d'un niveau de protection similaire à celui exigé par la loi relative à la protection des données en vigueur en France.

Toute information sensible ne sera pas transférée en dehors de l'Espace économique européen sans que vous en soyez informé au préalable.

Sites Web de tiers

Nous ne pouvons être tenus pour responsables du contenu, de la sécurité ou des pratiques de collecte d'information des sites Web de tiers, y compris ceux auxquels vous accédez à partir de notre site Web. Nous vous recommandons d'examiner attentivement les politiques de confidentialité de chaque site Web que vous visitez pour comprendre comment ils collectent, utilisent et divulguent l'information.

Vos droits relatifs à la protection de vos Informations Personnelles

Conformément aux réglementations relatives à la protection des Informations Personnelles en vigueur, vous disposez des droits suivants :

- Obtenir une copie des Informations Personnelles que nous détenons à votre sujet, ainsi que d'autres informations sur la façon dont nous les traitons ;

- Demander la rectification de données inexactes et, dans certaines circonstances, nous demander d'effacer ou de restreindre l'utilisation de vos données, ou de s'opposer d'une autre manière au traitement de vos données à des fins de marketing direct ou pour des raisons personnelles ;
- Vous opposez à un traitement de vos Informations Personnelles ;
- Demander la modification de vos Informations Personnelles ;
- Demander l'effacement de vos Informations Personnelles ;
- Recevoir une copie ou faire transmettre une copie à une autre société (portabilité des données) (dans un format lisible par machine) des Informations Personnelles que vous nous avez fournies, lorsque nous les traitons électroniquement sur la base de votre consentement ou lorsqu'elles sont nécessaires à l'exécution de notre contrat avec vous. Ces données peuvent être transmises à un autre responsable du traitement (tel qu'un autre assureur) ;
- Introduire une réclamation sur la façon dont nous traitons vos données auprès de la CNIL. Veuillez consulter le site de la CNIL (www.cnil.fr/) pour plus d'informations sur la façon de procéder.
- Retirer à tout moment tout consentement que vous avez donné concernant l'utilisation de vos données. Cela comprend également le consentement à recevoir des communications de marketing direct.
- Définir des directives relatives au sort de vos données après votre décès.

Pour mieux connaître vos droits, rendez-vous sur le site de la CNIL (www.cnil.fr/fr/comprendre-vos-droits).

Si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, vous pouvez vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL.

Pour plus d'informations, consultez le site www.bloctel.gouv.fr.

Nous contacter

Si vous avez des questions concernant cette politique de confidentialité ou si vous souhaitez exercer un de vos droits en matière de protection des données :

Délégué à la protection des données :

Adresse : AXA Partners - Credit & Lifestyle Protection, 51 rue des 3 Fontanot - CS 80135 - 92024 Nanterre Cedex, France

Email : Clp.fr.dataprivacy@partners.axa

Modifications de la politique de confidentialité

Nous vous recommandons de consulter régulièrement la présente politique de confidentialité afin d'être informé de tout changement. Bien que nous nous réservions le droit de modifier ou de compléter cette politique de confidentialité, nous vous aviserons sur ce site Web de tout changement majeur pendant au moins 30 jours suivant le changement.

Les pratiques et politiques contenues dans la présente politique de confidentialité remplacent tous les avis ou déclarations antérieurs concernant le même sujet.

Publié en mai 2018