

# Charte de confidentialité, Sécurité et protection des données

*Applicable à compter du 01/05/2021, mise à jour le 01/08/2023.*

## **Acceptation des Conditions Générales d'Utilisation (CGU) et de la présente Charte**

En utilisant le Site, l'Utilisateur reconnaît et accepte les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) et la présente Charte de Confidentialité, de Sécurité et de Protection des Données. Si l'Utilisateur n'approuve pas les Conditions Générales d'Utilisation ou la présente Charte de Confidentialité, de Sécurité et de Protection des Données, l'Utilisateur est prié de cesser toute utilisation du Site et de contacter La Banque Postale IARD – 30 boulevard Galliéni – 92 130 Issy Les Moulineaux de façon qu'elle puisse supprimer toute donnée personnelle le concernant et qui aura été collectée.

Les termes débutant par une majuscule auront la signification décrite dans les CGU, indifféremment au singulier et au pluriel selon le contexte de leur emploi.

## **1. Protection des Données à caractère personnel**

### **Responsable de Traitement et Sous-traitant**

Le Site est édité et exploité par (i) EUROP ASSISTANCE FRANCE, Société par actions simplifiée au capital de 5 316 384 €, dont le siège social est situé 11-17, avenue François Mitterrand 93210 Saint-Denis – France. Immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 403 147 903, sous les instructions définies par (ii) LA BANQUE POSTALE ASSURANCES IARD, Société Anonyme au capital de 241 713 000 euros, dont le siège social est situé 30 boulevard Gallieni – 92130 – Issy-les-Moulineaux, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 493 253 652.

LA BANQUE POSTALE IARD est le responsable de traitement au sens de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 telle que modifiée en 2018, dite « Informatique et libertés » et du Règlement européen sur la protection des données n°2016/679 du 27 avril 2016 dit « RGPD ».

EUROP ASSISTANCE FRANCE (ci-après « la Société ») agit en qualité de sous-traitant de LA BANQUE POSTALE IARD.

LA BANQUE POSTALE IARD a élaboré la présente Charte de Confidentialité, de Sécurité et de Protection des Données pour exprimer son engagement en vue de garantir la confidentialité et la sécurité des informations partagées par l'Utilisateur avec la Société.

Ce document ainsi que ses Conditions Générales d'Utilisation (CGU) définissent la façon dont, et les finalités pour lesquelles, la Société collecte et utilise les données personnelles des Utilisateurs du Site.

### **Base légale**

La collecte des données personnelles des Utilisateurs du Site par la Société, au nom et pour le compte de LA BANQUE POSTALE IARD, à travers le Site a pour base légale l'exécution d'un contrat (en l'espèce la fourniture des Services sur le Site) ou le consentement de l'Utilisateur.

### **Données Collectées**

La Société peut, au nom et pour le compte de LBPA IARD, collecter et traiter des données personnelles, notamment à caractère sensible, concernant l'Utilisateur lorsqu'il interagit au sein du Site et utilise les

Services, lesquelles comprennent les informations suivantes fournies par l'Utilisateur en remplissant les formulaires ou en enregistrant des documents au sein du Site :

**(i) Données personnelles générales et/ou administratives**

- ✓ Etat civil et données d'identification,
- ✓ Vie personnelle (habitudes de vie, situation familiale)
- ✓ Données de localisation,
- ✓ Données bancaires ;
- ✓ Données techniques et de connexion ;
- ✓ Cookies.

L'Utilisateur est informé que ses données générales et/ou administratives collectées et transmises par le biais du Site sont nécessaires à l'utilisation et à la réalisation des Services. À défaut, l'Utilisateur ne pourra bénéficier des Services du Site.

**(ii) Données personnelles sensibles**

- ✓ Ses données de santé ou celles du Bénéficiaire (dans le cadre de la déclaration de sinistre) ;

La Société ne collecte des données que dans la mesure de ce qui est nécessaire et essentiel pour exécuter les divers Services délivrés dans le cadre de l'utilisation du Site et pour toutes les autres finalités énoncées dans la présente Charte de confidentialité.

L'Utilisateur est informé que des données de santé collectées et transmises par le biais du Site sont nécessaires à l'utilisation et à la réalisation des Services, ce qu'il consent expressément. L'Utilisateur s'engage à ce que les pièces transmises couvertes par le secret médical soient envoyées, par courrier, à l'attention du Médecin Conseil d'EUROP ASSISTANCE FRANCE – 11-17, avenue François Mitterrand 93210 Saint-Denis – France.

L'Utilisateur s'engage également à (i) obtenir l'accord du Bénéficiaire, si celui-ci est différent du titulaire de la carte bancaire, pour transmettre des données personnelles le concernant sur le Site aux fins des Services et (ii) porter à la connaissance du Bénéficiaire la présente Charte de Confidentialité, de Sécurité et de Protection des Données.

**Accès aux Services du site**

La collecte des données est destinée à permettre aux Utilisateurs intéressés et consentants de bénéficier des Services. Les données personnelles de l'Utilisateur transmises par le biais du Site incluent ses données générales et/ou administratives ainsi que ses données personnelles sensibles éventuelles.

La Société ne collecte des données que dans la mesure de ce qui est nécessaire et essentiel pour exécuter les divers Services délivrés dans le cadre de l'utilisation du Site et pour toutes les autres finalités énoncées dans la présente Charte de confidentialité.

## **Partage et accès aux données**

La Société pourra partager certaines informations concernant l'Utilisateur avec d'autres personnes tel que décrit ci-après :

✓ Collaborateurs de la Société : sont autorisés à avoir accès aux données à caractère personnel de l'Utilisateur collectées au sein du Site, 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. Certains collaborateurs gestionnaires de dossiers sont habilités pour le traitement des données concernant la santé sous le contrôle du médecin conseil.

✓ Prestataires de services tiers : la Société emploie d'autres sociétés et d'autres personnes pour assumer des missions pour son compte, telles que les prestataires techniques (hébergeurs), les prestataires médicaux (médecins, infirmiers, etc.) et les services d'assistance. Dans ces cas, la Société ne leur communique que les informations dont ils ont besoin pour assumer leur mission.

À l'exception de ces utilisations précitées, la Société ne transmettra pas les données à caractère personnel de l'Utilisateur à un tiers sans son accord préalable.

Toutefois, l'Utilisateur est informé du fait que la Société 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 de la Société et la Société 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.

## **Protection de la Société et des tiers**

La Société peut être amenée à divulguer les données uniquement si elle y est légalement obligée, ou si cette divulgation est nécessaire pour exécuter et faire appliquer ses CGU ou tout autre accord conclu avec l'Utilisateur, ou pour protéger les droits de la Société.

## **A quelles fins sont utilisées les données des Utilisateurs ?**

Les informations fournies par l'Utilisateur dans le cadre de l'utilisation des Services seront utilisées pour lui fournir les Services du Site. Ainsi, les données de l'Utilisateur peuvent être utilisées pour :

- ✓ lui fournir les Services ;
- ✓ vérifier que le contenu du Site est présenté de la façon la plus efficace pour lui et son ordinateur ;
- ✓ le contacter et lui envoyer des informations concernant les Services et les changements apportés aux Services.

## **Durée de conservation des données**

Conformément à la loi modifiée du 6 janvier 1978 « Informatique, et Libertés » et au RGPD, les données personnelles de l'Utilisateur ne sont conservées par LBPA IARD et la Société que pour la durée strictement nécessaire à l'atteinte des finalités exposées ci-dessus (utilisation du site par l'Utilisateur), ainsi que celles nécessaires à la transmission des pièces médicales au médecin conseil, à la conservation des éléments du dossier sinistre en conformité avec les durée légales et de prescription, ainsi que la durée de conservation nécessaire aux principes de tenue des comptes comptables.

Les choix exprimés par l'Utilisateur en matière de cookies sont conservés pour une durée maximale de 6 mois.

### **Mesures de Protection des données**

Des dispositifs renforcés en termes de sécurité sont mis en place afin de permettre une collecte et un traitement des données personnelles dans les conditions garantissant leur confidentialité, leur intégrité et de manière plus générale leur sécurité dans le respect des dispositions de la loi modifiée n° 78-17 du 6 janvier 1978 « Informatique, et Libertés », du RGPD, ainsi que des dispositions légales applicables.

Pour rappel, l'identifiant (ou numéro de dossier) et le mot de passe sont strictement personnels et doivent rester confidentiels, l'Utilisateur s'engage en conséquence à ne pas les divulguer. Leur usage ne peut être en aucun cas cédé à un tiers, à quelque titre que ce soit.

L'Utilisateur est responsable de leur conservation et s'engage à ne pas divulguer et à ne pas s'approprier ceux d'un autre utilisateur.

### **Droits de la personne concernée**

L'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des données qui le concernent. Il dispose également d'un droit d'opposition et de limitation au traitement de ses données. L'Utilisateur dispose du droit de définir des directives définissant la manière dont il entend que ces droits soient exercés après sa mort. L'Utilisateur peut également retirer son consentement à tout moment. Il peut exercer ces droits (pièces justificatives de son identité à l'appui) en s'adressant La Banque Postale IARD – Demandes RGPD – 30 boulevard Galliéni – 92 130 Issy Les moulineaux

Conformément aux dispositions de l'article L. 1111-8 du Code de la santé publique, l'Utilisateur est informé qu'il peut également exercer son droit directement auprès de l'hébergeur agréé pour les données de santé aux coordonnées suivantes : HDS Microsoft Cloud Azure HDS 701\*\*\* Certification rev. 1.1. Juin 2018 (ASIP) sur les infrastructures data centers Microsoft France, Irlande et Pays-Bas.

L'Utilisateur reconnaît qu'il peut, à tout moment, s'opposer au traitement de ses données à caractère personnel dans le cadre de l'utilisation du Site en demandant la clôture de son compte.

L'Utilisateur est informé qu'il dispose, enfin, du droit d'exercer un recours devant la CNIL.

## **2. Cookies**

À chaque fois que l'Utilisateur se connecte sur le Site, la Société 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 de la Société chaque fois que l'Utilisateur s'y re-connectera. 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 la Société collecte sont utilisées pour l'usage et pour les besoins de la Société. Ces informations peuvent faire l'objet d'une communication à des prestataires de la Société aux fins de fonctionnement du Site. La Société ne cède ni ne vend ces données. La Société 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 6 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.

## **2.1. Les cookies exemptés de consentement :**

### **2.1.1. 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.

### **2.1.2. Les cookies de mesure d'audience :**

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

## **2.2. 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.

### 2.2.1. Les cookies liés à la fonctionnalité de tchat et d'analyse comportementale :

Ces cookies sont placés et exécutés sur le terminal de l'Utilisateur afin :

- d'aider à analyser son utilisation du Site ;
- afin de transmettre des informations aux collaborateurs de la Société en charge de la fonctionnalité de tchat.

Les données générées par les cookies concernant l'utilisation du Site par l'Utilisateur (y compris son adresse IP) seront transmises et stockées par la Société sur ses serveurs. La Société utilisera ces informations dans le but d'évaluer l'utilisation du Site par l'Utilisateur, de compiler des rapports sur l'activité du Site ainsi que sur l'historique des échanges entre l'Utilisateur et la Société.

La Société ne communiquera ces données à des tiers qu'en cas d'obligation légale ou lorsque ces tiers traitent des données pour le compte de la Société.

À tout moment au cours de la navigation de l'Utilisateur sur le Site, la Société est susceptible d'observer sa navigation en temps réel.

### 2.2. 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.

### 2.3. Tableau synthétique des cookies

| Prestataires | Nom du cookie      | Finalité   | Durée de conservation | Responsable du traitement  |
|--------------|--------------------|--|-----------------------|--|
| Fair&Smart   | MFBCookies         | Permet le recueil du consentement du visiteur et la gestion des cookies non obligatoires du site   | 180 jours             | LA BANQUE POSTALE IARD<br><br><u>Dont le sous-traitant est</u> : Europ Assistance France |
| Fair&Smart   | MFBCookies_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             | LA BANQUE POSTALE IARD<br><br><u>Dont le sous-traitant est</u> : Europ Assistance France |
| reCAPCHAT    | rc::a              | Ce cookie est utilisé pour faire la distinction entre les humains et les bots. Ceci est bénéfique pour le site Web, afin de faire des rapports valides sur l'utilisation de leur site Web.                 | Persistent            | LA BANQUE POSTALE IARD<br><br><u>Dont le sous-traitant est</u> : Europ Assistance France |

|           |                             |   |                 |  |
|-----------|-----------------------------|---|-----------------|--|
| reCAPCHAT | rc::c                       | Ce cookie est utilisé pour faire la distinction entre les humains et les bots.  | Session         | LA BANQUE POSTALE IARD<br><br><u>Dont le sous-traitant est</u> : Europ Assistance France |
| 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 | LA BANQUE POSTALE IARD<br><br><u>Dont le sous-traitant est</u> : 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      |  |
| PIWIK PRO | pk_ses#                     | Utilisé par la plate-forme Piwik Analytics pour suivre les requêtes de page du visiteur pendant la session  | 1 jour          | LA BANQUE POSTALE IARD<br><br><u>Dont le sous-traitant est</u> : 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 | LA BANQUE POSTALE IARD<br><br><u>Dont le sous-traitant est</u> : Europ Assistance France |
| PIWIK PRO | stg_returning_visitor       | Identifiant d'utilisateur unique qui reconnaît l'utilisateur lors de ses visites ultérieures  | Maximum 12 mois | LA BANQUE POSTALE IARD<br><br><u>Dont le sous-traitant est</u> : 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         | LA BANQUE POSTALE IARD<br><br><u>Dont le sous-traitant est</u> : 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 pour mesurer l'efficacité de leur marketing.                           | 1 jour          | LA BANQUE POSTALE IARD<br><br><u>Dont le sous-traitant est</u> : Europ Assistance France |

|           |                                    |   |           |   |
|-----------|------------------------------------|---|-----------|---|
| Microsoft | ARRAffinity<br>ARRAffinitySameSite | Permet la gestion de la scalabilité des sites Azure   | Session   | LA BANQUE POSTALE IARD<br><br><u>Dont le sous-traitant est</u> : Europ Assistance France  |
| Microsoft | __RequestVerificationToken         | Securisation de la page à l'aide d'un cookie anti contrefaçon.  | Session   | LA BANQUE POSTALE IARD<br><br><u>Dont le sous-traitant est</u> : Europ Assistance France  |
| Microsoft | ASP.NET_SessionId                  | Utilisé pour maintenir la session entre le navigateur du visiteur et serveur.   | Session   | LA BANQUE POSTALE IARD<br><br><u>Dont le sous-traitant est</u> : Europ Assistance France  |
| Hubspot   | _hstc                              | Conserve la durée de session d'un utilisateur du chatbot  | 13 mois   | LA BANQUE POSTALE IARD<br><br><u>Dont le sous-traitant est</u> : Europ Assistance France<br><br><u>Ayant lui-même pour sous-traitant</u> : Vizir.co |
| Hubspot   | hubspotutk                         | Ce cookie garde une trace de l'identité d'un utilisateur du chatbot. Il est transmis à HubSpot lors d'une soumission de formulaire et est utilisé lors de la déduplication de contacts. | 316 jours | LA BANQUE POSTALE IARD<br><br><u>Dont le sous-traitant est</u> : Europ Assistance France<br><br><u>Ayant lui-même pour sous-traitant</u> : Vizir.co |
| Vizir.co  | stc                                | Permet l'affichage et le fonctionnement du chatbot  | 316 jours | LA BANQUE POSTALE IARD<br><br><u>Dont le sous-traitant est</u> : Europ Assistance France<br><br><u>Ayant lui-même pour sous-traitant</u> : Vizir.co |

## **2.4. 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>.

## **3. Modifications de la Charte de confidentialité**

Date de dernière Mise à jour : 01/08/2023.

La présente Charte de confidentialité pourra faire l'objet de modifications. Ces modifications entreront en vigueur dès la publication sur la page du Site de la nouvelle version de la Charte de confidentialité.

## **4. Contact**

Pour toute demande relative à la présente Charte de confidentialité, la Société invite l'Utilisateur à s'adresser au Délégué à la Protection des Données de La Banque Postale IARD – 30 boulevard Gallieni – 92 130 Issy Les Moulineaux.