

## Politique de confidentialité de la Mutuelle Fraternelle d'Assurances

La Mutuelle Fraternelle d'Assurances s'engage pour le respect de la confidentialité des données des personnes, et est soucieuse de veiller à la sécurité de leur conservation. Veuillez trouver ci-après les éléments de notre politique de confidentialité.

### 1. Qui traite vos données ?

**La Mutuelle Fraternelle d'Assurances**, est le responsable du traitement de vos données personnelles. Nous sommes une société mutuelle à cotisations variables régie par le code des Assurances, immatriculée au répertoire SIREN 784 702 391, sise au

6 RUE FOURNIER, BP 311, 92111 CLICHY CEDEX

### 2. Quelles informations recueillons-nous, et combien de temps les conservons-nous ?

Nous recueillons des informations auprès de vous ou vous concernant des façons suivantes :

**Informations que vous nous fournissez vous-même.** Informations que vous fournissez lorsque vous demandez la réalisation d'un devis ou lors de la souscription d'un contrat.

**Informations que nous obtenons ou générons à partir de votre utilisation des services associés.** Nous recueillons des données relatives à l'utilisation de services depuis votre espace personnel MFA.fr.

**Informations recueillies depuis des sources externes.** Nous pouvons recevoir des informations sur vous ou vos activités de la part de tiers, lorsque vous avez recours à des prestations du contrat pour lesquelles la MFA a signé un contrat de prestation, il peut s'agir notamment de la garantie de protection juridique ou d'assistance.

**Nous considérons que toutes les informations associées à vos contrats sont des données personnelles. La MFA recueille les catégories suivantes de données, en fonction des produits ou services qui vous intéressent ou avec lesquels vous interagissez. Nous conservons en général les données aussi longtemps que nécessaire pour vous fournir des produits, des services et des prestations associées. Les exceptions sont indiquées ci-après.**

DONNÉES SOCIÉTAIRE - Les Données sociétaire désignent les informations fournies et générées lorsqu'un prospect/sociétaire/assuré réalise une demande de devis/contrat.
--

Exemples : **Nom, prénom, date de naissance, lieu de naissance, nationalité, situation familiale, nombre d'enfants à charge, régime social, CSP (Catégorie Socio Professionnelle), profession, code postal du lieu de travail, Numéro INSEE, Numéro de SIRET, adresse postale, numéro de téléphone/fax, adresse email, la souscription ou non d'une complémentaire santé individuelle ou employeur et d'un contrat obsèques, vos préférences en terme de communication commerciale, votre échéance principale, votre choix dans le règlement de vos cotisations, vos coordonnées bancaires, votre éventuel échéancier, les entités liées (personne vous ayant recommandé ou que vous nous recommandez).**

**Les éléments en gras sont nécessaires à la souscription d'un contrat à la MFA.**

Qui accède à ce type de données ? *Les départements suivants : Le Département Relation Sociétaire, Le Département Indemnisation, Le Département technique et financier, La Direction des Risques et du Contrôle Interne, Le Département Informatique, Le service consommateur, Le Département Marketing et la Direction Générale. Sont exclus le Département des Ressources Humaines, et les Services Généraux.*

**SERVICE CONSOMMATEUR** - Nous utilisons également les informations recueillies dans le cadre de nos services d'assistance technique pour faire des recherches sur les problèmes soulevés par les consommateurs et les résoudre, et pour surveiller et améliorer nos services. Les informations recueillies ou produites à cette occasion sont conservées tant que l'un de vos contrats est en vigueur et dans un délai de trois (3) ans au-delà.

Exemples : *Questions soulevées, historique du litige, note de la Médiation de l'assurance, procédure judiciaire*

Qui accède à ce type de données ? La plupart du temps, seulement le service Consommateur, la Direction des Risques, la Direction Générale et plus rarement le Département Relations Sociétaires.

**TRANSACTIONS** - Nous recueillons des informations sur les transactions relatives à la fourniture de contrat et de services. Ces informations sont conservées durant toute la vie du ou des contrats puis dans un délai de huit (8) ans au-delà (uniquement à des fins juridiques au d'Audit)

Exemples : *Informations sur les règlements, rejets de prélèvements, remboursements, gestes commerciaux, informations sur les paiements.*

Qui accède à ce type de données ? Le Département relations sociétaires, Le Département technique et financier, La Direction des Risques, Le Département Indemnisation, la Direction Générale et le Service Consommateurs.

**DONNÉES SUR L'ACTIVITÉ DES SERVICES** - Lorsqu'un utilisateur interagit avec nos services, nous recueillons les journaux du serveur. Dans la plupart des cas, ceux-ci sont conservés pendant une durée allant de quatre-vingt-dix (90) jours à un (1) an.

Exemples : *Adresses IP, dates et heures d'accès, région de l'activité et journaux d'activité.*

Qui accède à ce type de données ? Le département Informatique, La direction des risques et du contrôle interne, la Direction Générale.

**DONNÉES CONCERNANT LES APPAREILS** - Nous pouvons recueillir des informations sur les appareils utilisés pour accéder à nos services.

Exemples : *Modèles du matériel, systèmes d'exploitation et versions, identifiants uniques.*

Qui accède à ce type de données ? Le département Informatique, La direction des risques et du contrôle interne

**COMMUNICATIONS** – la MFA peut utiliser les informations que nous recueillons auprès des sociétaires/prospects ou des partenaires pour communiquer avec nos sociétaires/prospects sur nos produits existants ou à venir et nos services, promotions, études, sondages, informations, mises à jour et événements. La MFA peut également utiliser ces informations pour promouvoir et mettre en place des tirages au sort, distribuer les prix qui en découlent et vous proposer des publicités et des contenus appropriés concernant nos services. Les données recueillies pour des événements spécifiques, tels que les sondages ne sont pas conservées plus de quatre-vingt-dix (90) jours.

Exemples : *Nom, adresse e-mail, informations sur le sondage, historique de l'activité, activité e-mail.*

Qui accède à ce type de données ? Le Département Marketing

**DOCUMENTS JURIDIQUES** - Nous conservons ces documents pendant sept (7) ans maximum, en appui de toute question d'ordre juridique en cours ou anticipée.

Exemples : *Recours aux tribunaux compétents pour un litige*

Qui accède à ce type de données ? *Le Service Consommateur, La Direction des Risques et du Contrôle Interne, la Direction Générale.*

**DONNÉES CONCERNANT LES CONTRATS** - Nous recueillons des informations sur vos contrats et plus spécifiquement sur les caractéristiques techniques des biens que nous assurons et l'identification des personnes que nous assurons au titre du contrat (assurés, bénéficiaires, ayants droits)

Exemples : *Pour les biens matériels, descriptif, valeur, nom, marque, localisation. Pour les individus, nom, prénom, date de naissance, adresse.*

Qui accède à ce type de données ? *Les départements suivants : Le Département Relation Sociétaire, Le Département Indemnisation, Le Département technique et financier, La Direction des Risques et du Contrôle Interne, Le Département Informatique, Le service consommateur, Le Département Marketing et la Direction Générale. Sont exclus le Département des Ressources Humaines, et les Services Généraux.*

**DOCUMENTS CONTRACTUELS** - Nous conservons ces documents pendant huit (8) ans maximum, en appui de toute question d'ordre juridique en cours ou anticipée.

Exemples : *Correspondances que vous adressez, justificatifs en cas de sinistre etc.*

Les documents recueillis ou produits à cette occasion sont conservés tant que l'un de vos contrats est en vigueur et dans un délai de trois (3) ans au-delà.

Qui accède à ce type de données ? *Les départements suivants : Le Département Relation Sociétaire, Le Département Indemnisation, Le Département technique et financier, La Direction des Risques et du Contrôle Interne, Le Département Informatique, Le service consommateur, Le Département Marketing et la Direction Générale. Sont exclus le Département des Ressources Humaines, et les Services Généraux.*

### **3. Pourquoi traitons-nous vos données ?**

La Mutuelle Fraternelle d'Assurances collecte les données pour les finalités suivantes :

**Formalisation et vie du contrat.** Permettre d'étudier le profil assurantiel de l'assuré, évaluer son risque et lui proposer la garantie la plus adéquate

*Historique*

*Exemples de données utilisées :*

*DONNÉES SUR LE PROFIL : Statistiques sinistres auprès des autres compagnies (Relevé d'Information)*

*Inventaire*

*Exemples de données utilisées :*

*Évaluation du bien : Expertise, facture d'achat etc.*

### Données financières

Exemples de données utilisées :

DONNÉES BANCAIRES : Relevé d'information bancaire ou IBAN

### Données relatives au sinistre

Exemples de données utilisées :

DONNÉES D'ÉVÈNEMENT : Lieu du sinistre, témoins, date de l'évènement, circonstances, partie(s) adverse(s)

**Service Relations sociétaires.** Nous vous offrons le conseil de professionnels sur vos produits et services associés.

### Service auprès des assurés

Exemples de données utilisées :

DONNÉES SUR L'ACTIVITÉ : Journal d'appel, historisation

SERVICE CLIENTÈLE : Archives des discussions, historique des litiges

DONNEES DE GEOLOCALISATION : Vous fournir des services de proximité

**Obligations réglementaires et conventionnelles.** Nous transmettons aux autorités administratives, et aux compagnies d'assurances adverses intervenant dans un sinistre, les données nominatives vous concernant pour satisfaire les différentes obligations réglementaires.

Exemples de données utilisées :

DONNÉES SUR L'ASSURE : Nom, prénom, date de naissance, Date d'effet de la garantie, date de résiliation, statistiques sinistres.

**Activités commerciales.** Nous traitons l'achat de services et les relances pour les règlements. Ces informations sont les suivantes :

*Souscription à distance et en agence*

Exemples de données utilisées :

TRANSACTIONS : Factures, informations sur les remboursements, informations sur le paiement

**Obligations contractuelles.** Dans le cadre de ses partenariats avec des sociétés tierces, la MFA peut être amenée à transmettre deux types d'informations

*Partenaires pour la distribution de produits annexes (complémentaire santé, crédit, assistance etc.), uniquement avec votre accord*

Exemples de données utilisées :

DONNÉES PERSONNELLES : Nom, prénom, date de naissance

## Réassureurs

*Exemples de données utilisées :*

*DONNÉES STATISTIQUES : Les données adressées sont anonymisées de sorte qu'il est impossible d'établir un lien entre ces données et un individu : Statistiques sur les fréquences et coûts sinistres.*

**Communications avec nos assurés/prospects.** Nous communiquons avec nos assurés/prospects sur nos produits, services, promotions, études, sondages, la MFA peut également utiliser ces informations pour promouvoir et mettre en place des compétitions et tirages au sort, distribuer les prix qui en découlent et proposer des publicités et des contenus appropriés concernant nos produits et services.

Plus spécifiquement, nous utilisons vos données aux fins d'édition suivantes :

## Sondages

*Exemples de données utilisées :*

*COMMUNICATIONS : Âge, pays, sexe, référence sociétaire*

## Notifications push pour mobiles

*Exemples des données utilisées :*

*DONNÉES DE L'ASSURÉ : Code Postal, type de contrat souscrit, solde créditeur ou débiteur de l'assuré.*

*Publicités ciblées via DOLIST (vos données personnelles chiffrées ne sont jamais communiquées à des tierces parties sans votre consentement.)*

*Exemples de données utilisées :*

*DONNÉES DE L'ASSURÉ : Telles que : Nom, code postal ou ville de résidence, adresse e-mail.*

**Procédures judiciaires et obligations.** Nous pouvons utiliser les informations que nous recueillons pour étudier ou régler des réclamations ou des litiges liés à votre utilisation des services de la MFA, ou comme la loi applicable le permet ou l'exige. Ces informations sont les suivantes :

## Contentieux ou étapes précontentieuses

*Exemples de données utilisées :*

*DONNÉES DU L'ASSURÉ : Nom, adresse du domicile*

*DONNÉES LÉGALES : Dossier du litige*

## Surveillance de la sécurité et enquêtes

Exemples de données utilisées :

DONNÉES DU L'ASSURÉ : Âge, nom, adresse, adresse e-mail, pays

DONNÉES SUR L'ACTIVITÉ : KBIS, liasse fiscale

DONNEES DE GEOLOCALISATION : Emplacement de véhicule équipé d'un traceur.

## Conformité juridique

Exemples de données utilisées :

DONNÉES DE L'ASSURÉ: Âge, nom, adresse

### 4. Quels sont les fondements légaux du traitement de vos données ?

Nous traitons les données citées ci-dessus en nous appuyant sur des bases légales déterminées comme suit :

**A. Le traitement est indispensable à l'exécution de votre contrat d'assurance.** Ces données sont obligatoires et l'arrêt de leur traitement bloquera l'accès aux services, sans remettre en cause la validité juridique du contrat, il s'agit notamment des finalités suivantes :

- Sanctions prévues au code des assurances, pouvant aller de la réduction d'indemnités en cas de sinistre à la nullité du contrat en passant par la déchéance de garanties.
- Prévention contre la fraude à l'assurance
- Prévention contre l'usurpation d'identité
- Participation à un concours
- Service Clientèle
- Distribution de garanties non propriétaires (assistance, protection juridique etc.)

**B. Consentement.** Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment.

#### ***Fonctionnalité de consentement au cours de l'acquisition de la qualité de prospect/assuré/sociétaire***

- Recevoir des informations et des offres exclusives sur des produits et services MFA et tiers sélectionnés - Informations soigneusement sélectionnées, informations sur les événements et offres spéciales de produits et services proposés par des tiers

#### ***Fonctionnalité de consentement dans la gestion de la relation commerciale– Préférences en matière de communications***

- Recevoir des informations et des offres spéciales de la MFA par e-mail – Informations soigneusement sélectionnées, informations sur les événements et offres spéciales concernant des produits et services MFA
- Recevoir par e-mail des informations et des offres spéciales sur des produits et services tiers sélectionnés - Informations soigneusement sélectionnées, informations sur les événements et offres spéciales de produits et services proposés par des tiers

### **Consentement obtenu dans d'autres cas**

- Cookies et technologies de traçage - Des informations sont stockées dans votre appareil (cookies et technologies de traçage similaires) pour nous aider à comprendre comment nos sites et applications sont utilisés et vous envoyer des offres plus pertinentes. Consultez la section sur la technologie de traçage ci-après pour savoir comment retirer votre consentement.
- Les données sensibles - telles que les conditions liées à votre santé que vous fournissez lorsque vous déclarez un sinistre corporel font l'objet d'un accord spécifique, et celui-ci peut être retiré à tout moment. Attention, le refus d'accès à certaines informations peut empêcher l'indemnisation de votre sinistre.

**C. Intérêt légitime.** Nous utilisons vos données à des fins non préjudiciables pour votre vie privée et pouvant être raisonnablement prévisibles dans le cadre de votre relation avec la MFA. Les informations sont utilisées aux fins suivantes :

- Publicités ciblées via DOLIST
- Analyses et segmentation des données
- Optimisation des opérations et développement du service
- Envoi d'e-mails - campagnes de marketing
- Formation et développement
- Assistance à la clientèle

**D. Obligations légales.** Nous traitons vos données en raison d'une obligation légale ou d'un droit dont nous jouissons. Les informations sont utilisées aux fins suivantes :

- Conformité juridique
- Contentieux ou étapes précontentieuses
- Surveillance de la sécurité et enquêtes

## **5. À qui pouvons-nous communiquer vos données ?**

Certains produits, services et fonctionnalités de la MFA nécessitent de partager des informations avec nos partenaires ou nos prestataires de services. Cela peut également être nécessaire pour des raisons juridiques, ou en cas de litige.

**A. Avec des partenaires et des prestataires de services.** La MFA peut fournir des informations à divers prestataires de services ou partenaires commerciaux : fournisseurs, consultants, partenaires de marketing, cabinets d'études, etc. Par exemple, nous pouvons leur fournir des informations pour qu'ils réalisent des sondages en notre nom et pour qu'ils traitent le paiement de nos produits.

**B. Pour des raisons légales ou en cas de litige.** La MFA peut communiquer vos informations si nous pensons que des lois applicables, réglementations, contrats d'exploitation, procédures légales ou exigences gouvernementales nous y obligent. Dans ce cadre, nous pouvons communiquer vos informations aux services de police, aux autorités gouvernementales ou à d'autres tierces parties, le cas échéant, pour faire respecter notre Contrat ou d'autres politiques, afin de protéger les droits ou les biens de la MFA ou d'autrui, ou en cas de réclamation ou de litige en lien avec votre utilisation de nos services.

## **6. Transferts internationaux**

Vos données personnelles anonymisées pourront être transférées en dehors des pays de l'Union Européenne pour les besoins du traité de réassurance de la Mutuelle.

## 7. Quels sont vos droits ?

### **Accéder à vos données :**

Vous pouvez recevoir un rapport concernant les données que la MFA stocke à votre sujet. Pour savoir comment accéder à vos données, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données : [infolib@mfa.fr](mailto:infolib@mfa.fr)

### **Supprimer vos données :**

Vous avez le droit de demander la suppression de certaines de vos données. La loi oblige la MFA à conserver certaines données, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données : [infolib@mfa.fr](mailto:infolib@mfa.fr)

### **Vous opposer :**

Vous pouvez vous opposer au traitement de vos données si vous pensez que la MFA ne jouit pas de droits appropriés pour le faire, ou si vous souhaitez demander à la MFA de ne pas traiter vos données personnelles à des fins de marketing direct. Pour savoir comment vous opposer vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données : [infolib@mfa.fr](mailto:infolib@mfa.fr)

### **Rectifier vos données :**

Vous pouvez corriger vos données personnelles si vous pensez qu'elles sont erronées. Pour effectuer vos modifications, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données : [infolib@mfa.fr](mailto:infolib@mfa.fr)

Restreindre le traitement :

Vous pouvez demander l'arrêt du traitement de vos données dans certains cas, lorsque vous exercez votre droit d'opposition décrit plus haut, par exemple. Lorsque vous exprimez votre opposition, vous avez la possibilité de restreindre le traitement de vos données.

### **Portabilité :**

La portabilité des données est la possibilité de transférer des données d'une société à une autre (par exemple lorsque vous changez d'opérateur téléphonique). Ce droit n'est pas compatible avec l'activité actuelle de la MFA mais, à votre demande, nous vous fournirons un fichier électronique comportant des informations de base pour se faire vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données : [infolib@mfa.fr](mailto:infolib@mfa.fr)

## 8. Que sont les technologies de traçage, et comment sont-elles utilisées ?

MFA et ses partenaires, les partenaires de marketing, par exemple peuvent utiliser des technologies de traçage, tels les cookies, pixels invisibles, marqueurs, scripts et codes uniques utilisés dans les applications. Ces technologies permettent d'analyser les tendances, administrer les sites Web ou les applications, suivre les mouvements des utilisateurs dans les sites Web ou applications et recueillir des informations démographiques concernant notre base d'utilisateurs dans son ensemble. Nous pouvons recevoir des rapports basés sur l'utilisation de ces technologies par ces sociétés, par individu ou de façon agrégée.

Nous utilisons cette technologie à diverses fins, notamment la maintenance des paramètres utilisateurs (langue, etc.) et l'authentification. L'utilisateur peut contrôler l'utilisation des cookies au niveau de son navigateur. Si vous rejetez les cookies, vous pouvez continuer à utiliser nos sites Web,



mais l'utilisation de certaines fonctionnalités ou l'accès à certaines zones de nos sites peuvent être restreints.

Nous pouvons également utiliser des pixels invisibles dans nos e-mails en langage HTML pour savoir quels e-mails ont été ouverts par leurs destinataires. Nous pouvons ainsi évaluer l'efficacité de certaines communications et de nos campagnes de marketing. Pour cette raison, ce type de pixels invisibles est relié aux données personnelles.

Nous, et les tierces parties avec lesquelles nous collaborons pour fournir certaines fonctionnalités sur nos sites Web ou pour afficher des publicités en fonction de votre activité de navigation, utilisons des objets locaux partagés tels que les Flash cookies, et le stockage local tel que le HTML5 pour stocker des contenus et des préférences. Différents navigateurs peuvent offrir leurs propres outils de paramétrage permettant d'enlever le HTML5.

## **9. Qu'est-ce qu'une adresse IP publique (protocole Internet) ?**

Une adresse IP publique (protocole Internet) est un numéro unique attribué à votre ordinateur. La MFA peut surveiller ces adresses IP pour l'administration du système, la communication d'informations agrégées, la surveillance du site, à des fins de sécurité, ou pour empêcher l'utilisation abusive de nos serveurs. Voir la section destinée aux technologies de traçage ci-dessus.

## **10. Quel est le niveau de sécurité appliqué à vos données personnelles ?**

Pour protéger la confidentialité des données et des informations permettant de vous identifier personnellement que vous nous fournissez et que nous obtenons de vous, nous nous sommes dotés de dispositifs de protection physiques, techniques et administratifs. Nous mettons à jour et testons régulièrement notre technologie de sécurité. Nous prendrons en outre des mesures raisonnables pour garantir que les tierces parties auxquelles nous transférons des données protègent suffisamment les informations personnelles. Nous limitons l'accès à vos données personnelles aux employés indiqués ci-dessus. Enfin, nous formons nos employés pour qu'ils comprennent l'importance de la confidentialité et qu'ils préservent le caractère privé et la sécurité de vos informations.

## **11. Autres remarques ou réclamations**

Si vous avez des questions ou des incertitudes concernant la protection des données à la MFA, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données sur [infolib@mfa.fr](mailto:infolib@mfa.fr)

Si vous pensez que la MFA porte atteinte à vos droits, ou si vous souhaitez signaler un abus aux autorités de protection des données, contactez l'autorité de contrôle du pays où vous vivez ou travaillez, ou du pays où vous pensez que la loi sur la protection des données a été violée.