

POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de nos relations et l'utilisation de nos services accessibles sur son site internet et sur son application mobile, AVENIR SANTÉ MUTUELLE, en qualité de responsable de traitement, est susceptible de collecter et traiter des données à caractère personnel vous concernant.

AVENIR SANTÉ MUTUELLE est attachée au respect des règles de protection de la vie privée de ses adhérents, ayants droit, partenaires et utilisateurs de son site internet et de son application mobile. L'ensemble des traitements de données personnelles mis en œuvre par AVENIR SANTE MUTUELLE respecte la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et notamment les dispositions de la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement Général sur la Protection des données (Règlement UE 2016/679) désigné par « RGPD ».

AVENIR SANTÉ MUTUELLE adopte également des politiques et procédures internes adéquates, afin de sensibiliser ses collaborateurs et d'assurer le respect de ces règles, au sein de son organisation.

AVENIR SANTÉ MUTUELLE se réserve le droit d'adapter sa politique de protection des données personnelles et s'engage à vous informer de tout changement ou complément.

GLOSSAIRE

Base légale : La base légale d'un traitement est ce qui autorise légalement sa mise en œuvre, ce qui donne le droit à un organisme de traiter des données à caractère personnel. On peut également parler de « fondement juridique » ou de « base juridique » du traitement.

Délégué à la protection des données (« DPO ») : Il est chargé de mettre en œuvre la conformité au RGPD au sein de l'organisme qui l'a désigné.

Destinataire des données : Personne habilitée à obtenir communication de données enregistrées dans un fichier ou un traitement en raison de ses fonctions.

Donnée personnelle : Une donnée personnelle est toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable.

Finalité (de traitement) : C'est l'objectif principal de l'utilisation de données personnelles. Les données sont collectées pour un but déterminé et légitime et ne sont pas traitées ultérieurement de façon incompatible avec cet objectif initial.

Responsable de traitement : Le responsable de traitement est la personne morale (entreprise, commune, etc.) ou physique qui détermine les finalités et les moyens d'un traitement, c'est à dire l'objectif et la façon de le réaliser.

Sous-traitant : Le sous-traitant est la personne physique ou morale (entreprise ou organisme public) qui traite des données pour le compte d'un autre organisme (« le responsable de traitement »), dans le cadre d'un service ou d'une prestation.

QUELS SONT LES ENGAGEMENTS D'AVENIR SANTÉ MUTUELLE EN MATIÈRE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES ?

AVENIR SANTÉ MUTUELLE s'engage à garantir un niveau de protection élevé des données personnelles de ses adhérents, ayants droit, partenaires et des utilisateurs de son site internet et de son application mobile ainsi que de toute autre personne dont elle traite les données personnelles.

AVENIR SANTÉ MUTUELLE s'engage à respecter la réglementation applicable à l'ensemble des traitements de données personnelles qu'elle met en œuvre.

AVENIR SANTÉ MUTUELLE, en tant que Responsable de traitement, s'engage, notamment, à respecter les principes suivants :

- Vos Données personnelles sont traitées de manière licite, loyale et transparente (licéité, loyauté, transparence). A cet égard, nous prenons soin de vous informer de chacun des traitements qui vous concernent ;
- Vos Données personnelles sont collectées uniquement pour des Finalités explicites, légitimes et déterminées en lien avec notre métier, et ne sont pas traitées ultérieurement d'une manière incompatible avec ces Finalités (limitation des finalités) ;
- Seules les Données personnelles adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard des Finalités pour lesquelles elles sont traitées sont collectées et conservées (minimisation des données) ;
- Vos Données personnelles ne sont pas conservées au-delà de la durée nécessaire pour les opérations pour lesquelles elles ont été collectées, ou de celles prévues par recommandations de la CNIL ou par la loi (telles que les prescriptions légales). Ces délais de conservation sont variables selon la nature des données, la Finalité des traitements ou les exigences légales ou réglementaires ;
- Vos Données personnelles ne sont communiquées qu'aux seuls intermédiaires, partenaires, prestataires, organismes professionnels ou tout autre Destinataire habilité qui en ont besoin dans le cadre de nos activités ;
- Les Données personnelles vous concernant sont tenues à jour et toutes les mesures raisonnables sont prises pour que les données inexactes, eu égard aux Finalités pour lesquelles elles sont traitées, soient effacées ou rectifiées sans tarder (exactitude).

AVENIR SANTÉ MUTUELLE met en œuvre, dès la conception des opérations de traitement concernées, les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque inhérent à ces opérations, répondre aux exigences réglementaires et protéger vos droits et libertés.

Par ailleurs, AVENIR SANTÉ MUTUELLE impose contractuellement le même niveau de protection des données personnelles à ses sous-traitants.

QUELLES SONT LES DONNÉES QUE VOUS NOUS COMMUNIQUEZ ?

Dans le cadre de nos relations, vous êtes susceptibles de nous communiquer vos Données personnelles par différents moyens et notamment par la souscription d'un bulletin d'adhésion, par des transmissions d'informations sur votre espace adhérent, sur notre site internet, sur notre application mobile, en remplissant les divers formulaires de collecte, en effectuant une réclamation, lorsque vous établissez tout contact avec AVENIR SANTÉ MUTUELLE ou lorsque vous nous transmettez de toute autre manière vos Données personnelles. Notamment, nous utilisons un dispositif d'enregistrement sélectif des appels entrants et sortants de la plateforme téléphonique.

Les catégories de données principalement collectées sont relatives à l'identification, la vie personnelle et professionnelle, aux informations financières, au contrat, à la connexion et à localisation, à la santé

et au numéro de sécurité sociale (aussi qualifié « Numéro d'inscription au Répertoire » ou « NIR »). Indirectement, nous pouvons collecter des données relatives à des condamnations pénales ou infractions dans le cadre de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

QUELLES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL SONT OBLIGATOIRES ?

Lorsque vous remplissez des champs, le caractère obligatoire de l'information, qui vous est demandée, est signalé par un astérisque car ces informations sont nécessaires afin de remplir nos obligations vis-à-vis de vous, à savoir vous fournir un service ou vous permettre la souscription ou la gestion de l'un de vos contrats. Si ces informations obligatoires ne nous sont pas communiquées, nous ne pourrions pas vous fournir ce que vous attendez.

Certaines informations, notamment techniques (adresse IP de votre ordinateur) ou concernant la consultation du site ainsi que ses fonctionnalités, sont collectées automatiquement du fait de vos actions sur notre site par des cookies. Pour en savoir plus, vous pouvez consulter notre politique relative aux cookies disponible en bas de page, onglet « Préférences cookies ».

QUELLES SONT LES FINALITÉS DES TRAITEMENTS ET LEURS BASES JURIDIQUES ?

AVENIR SANTÉ MUTUELLE met en œuvre différents traitements qui reposent sur une Base légale.

Nous utilisons vos données à caractère personnel pour l'exécution précontractuelle et/ou contractuelle telles que :

- La souscription, la gestion et l'exécution des contrats de complémentaire santé et/ou de prévoyance ;
- La téléconsultation médicale ;
- La commission d'action solidaire et sociale ;
- La gestion des formulaires de devis en ligne et de recrutement ;
- La gestion de l'extranet des individus et des entreprises ;
- La gestion du contentieux et du recouvrement ;
- Le recrutement de collaborateurs.

Nous utilisons vos données à caractère personnel afin de nous conformer à nos obligations légales, notamment dans le cadre des activités de traitement suivantes :

- La lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ;
- La lutte contre la fraude ;
- Contrôle de conformité ;
- La gestion des réclamations ;
- Les demandes d'exercice de droit auprès du Délégué à la protection des données.

Nous demandons votre consentement pour les traitements ayant pour finalité :

- La gestion de certains cookies et autres traceurs ;
- La prospection commerciale.

Nous utilisons vos données à caractère personnel selon les intérêts légitimes que nous poursuivons qui sont :

- Les cookies nécessaires pour fournir les services proposés sur le site d'AVENIR SANTÉ MUTUELLE et pour utiliser certaines de ses fonctionnalités, telles que l'accès aux espaces sécurisés ;

- La gestion des demandes d'appels entrants et sortants permet d'apporter des réponses. Les appels entrants et sortants de la plateforme téléphonique sont enregistrés afin d'améliorer la qualité des appels et de vérifier le respect des engagements contractuels du prestataire ;
- Le suivi des avis des bénéficiaires du réseau Ostéo et de l'activité des réseaux afin d'améliorer la qualité du réseau de soins ;
- Les opérations parrainage afin que les adhérents et prospects d'AVENIR SANTÉ MUTUELLE puissent bénéficier des primes et cadeaux qu'elle propose ;
- La lutte contre la fraude pour déceler les opérations frauduleuses ou les profils à risques qui peuvent mettre en péril l'activité ;
- La gestion du formulaire « être contacté » afin d'apporter des réponses ;
- L'envoi du journal d'information à des fins d'informations de l'actualité en matière de santé dans le cadre du contrat de complémentaire santé et/ou prévoyance conclu ;
- La gestion du site web et des réseaux sociaux.

QUI SONT LES PERSONNES CONCERNÉES ?

Les personnes pouvant être concernées par les traitements que réalisent AVENIR SANTÉ MUTUELLE sont, en fonction de l'activité de traitement concernée, les personnes suivantes :

- Les prospects
- Les adhérents au contrat
- Les ayants droit au contrat
- Le Tuteur / mandataire
- L'Avocat
- Les Notaires
- Les éventuels candidats à une offre d'emploi diffusée par AVENIR SANTE MUTUELLE
- Les collaborateurs d'AVENIR SANTÉ MUTUELLE
- Les utilisateurs du site web et de l'application mobile administrés par AVENIR SANTÉ MUTUELLE
- Les professionnels de santé
- Les partenaires

QUI EST SUSCEPTIBLE D'ACCÉDER À VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Les données collectées par AVENIR SANTÉ MUTUELLE sont communiquées au personnel d'AVENIR SANTÉ MUTUELLE, à ses partenaires ou à ses prestataires de services, dûment habilités dans le cadre de l'exécution du contrat et de l'accomplissement de tout ou partie des prestations. Nous vous rappelons, que dans ce cadre, AVENIR SANTÉ MUTUELLE demande à ses prestataires de mettre en place des mesures strictes de confidentialité et de protection de ces données. A ce titre, ces prestataires pourront être amenés à vous contacter directement à partir des coordonnées que vous nous avez communiquées. Nous exigeons, de manière stricte, de nos prestataires de services qu'ils utilisent vos données à caractère personnel uniquement pour gérer les services que nous leur demandons de fournir. Nous demandons également à ces prestataires de toujours agir en conformité avec la réglementation applicable en matière de protection de données à caractère personnel et d'accorder une attention particulière à la confidentialité et à la sécurité de ces données.

Par ailleurs, AVENIR SANTÉ MUTUELLE peut être tenue de fournir des informations personnelles aux Autorités de Contrôle, Institutions et Organismes Français et/ou de l'Union Européenne.

OÙ SONT LOCALISÉES VOS DONNÉES ?

Vos Données personnelles collectées par AVENIR SANTÉ MUTUELLE sont stockées soit dans nos bases de données, soit dans celles de nos prestataires de services, ces bases de données sont situées dans l'Union européenne.

COMBIEN DE TEMPS VOS DONNÉES SONT-ELLES CONSERVÉES ?

AVENIR SANTÉ MUTUELLE s'engage à conserver vos Données personnelles pendant la durée nécessaire aux finalités du traitement et en accord avec la législation en vigueur.

Traitement	Durée de conservation
Formulaire de contact	Si vous cochez la case présente sur le formulaire « être contacté » et « demande de devis », les données sont conservées 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale pour les clients et de la dernière communication pour les prospects.
Formulaire de recrutement	En cas d'issue négative à une candidature, vos données sont conservées pendant 2 ans après le dernier contact.
Devis en ligne	Les données sont conservées afin de vous recontacter ultérieurement dans le cadre d'une éventuelle conclusion d'un contrat. En l'absence de conclusion d'un contrat, les données sont conservées 3 ans à compter de leur collecte par AVENIR SANTÉ MUTUELLE ou du dernier contact émanant du prospect.
Souscription, gestion et exécution des contrats	En cas de contrat, les données sont conservées 5 ans après la résiliation. Les données de prestations de soins sont conservées 5 ans à compter du règlement de la prestation.
Appels entrants et sortants de la plateforme téléphonique	Les appels entrants et sortants enregistrés sont conservés pour une durée de 3 à 6 mois maximum.
La lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme	AVENIR SANTÉ MUTUELLE conserve les données collectées pendant cinq ans à compter de la clôture du compte ou de la cessation de la relation commerciale.
La lutte contre la fraude	Toute alerte « non pertinente » ou n'ayant reçu aucune qualification à l'issue du délai de 6 mois, doit être supprimée immédiatement. Lorsque l'alerte est « pertinente » les données sont conservées pour une durée maximale de 5 ans à compter de la clôture du dossier de fraude. En cas de procédure judiciaire, elles sont conservées jusqu'au terme de la procédure. Elles sont ensuite archivées pendant 5 ans.
Parrainage	Les données collectées sont conservées pendant la durée de l'opération parrainage.
Extranet	Le compte Extranet sera supprimé à la demande de l'adhérent ou suite à la résiliation du contrat
Réclamations	Elles sont conservées 5 ans à compter de la clôture de la réclamation.
Demande d'exercice de droit	Les éléments de réponse sont conservés pendant une durée de 5 ans. La pièce d'identité est conservée 1 an. En cas d'exercice du droit d'opposition, ces données peuvent être archivées pendant 3 ans.

QUELLES SONT LES MESURES DE SÉCURITÉ INFORMATIQUE MISES EN PLACE ?

AVENIR SANTÉ MUTUELLE met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles utiles, au regard de la nature, de la portée et du contexte des Données personnelles que vous nous communiquez et des risques présentés par leur traitement, pour préserver la sécurité de vos Données

personnelles et, notamment, empêcher toute destruction, perte, altération, divulgation, intrusion ou accès non autorisé à ces données, de manière accidentelle ou illicite.

La sécurité et la confidentialité des données personnelles reposent sur les bonnes pratiques de chacun. C'est la raison pour laquelle nous vous invitons à ne pas communiquer le mot de passe associé à votre espace adhérent à des tiers, à vous déconnecter systématiquement de votre profil quand vous avez terminé la consultation de notre site ou de notre application mobile.

AVENIR SANTÉ MUTUELLE choisit ses sous-traitants et prestataires selon leur respect de la législation et de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles.

COMMENT EXERCER VOS DROITS ?

Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, vous pouvez exercer, à tout moment, et dans les conditions prévues par la réglementation relative à la protection des données personnelles, vos droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité, d'opposition/retrait du consentement. Enfin, vous disposez d'un droit de définir la manière dont vous souhaitez que soient exercés vos droits après votre décès.

Si vous ne souhaitez pas que vos appels téléphoniques soient enregistrés, vous pouvez formuler votre opposition au conseiller de la plateforme téléphonique.

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

Ces droits s'exercent par courrier à l'adresse suivante :

AVENIR SANTÉ MUTUELLE
Délégué à la Protection des Données
CS 70703
12 Avenue du Général Mangin
78027 Versailles Cedex

Ou par mail : **dpo@avenirsantemutuelle.fr**

Dans ce cadre, nous vous prions de bien vouloir accompagner votre demande signée, des éléments nécessaires à votre identification (nom, prénom, email) et de tout document nécessaire à la confirmation de votre identité (Copie d'un titre d'identité ou titre de séjour).

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

LES COOKIES

Pour en savoir plus, vous pouvez consulter notre politique relative aux cookies disponible en bas de page, onglet « Préférences cookies ».

LE DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

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.