

Politique de Protection des Données

Vos données personnelles

En tant que groupe de protection sociale, nous portons une grande importance au respect de la vie privée et à la protection des données à caractère personnel. Nous nous engageons à préserver la confidentialité de vos informations personnelles qui doivent en permanence être protégées. Nous veillons à vous informer en toute transparence des modalités de consultation, de collecte, d'utilisation, et de stockage de ces informations, ainsi que de l'ensemble des droits dont vous disposez en la matière. La présente politique témoigne de leurs engagements dans le cadre de leurs activités quotidiennes. Les membres du Groupe Lourmel s'assurent que vos données personnelles soient gérées d'une manière responsable. Dans un souhait de totale transparence, nous vous mettons à disposition les informations en lien avec la collecte de vos données, la manière dont ces informations sont utilisées et sur vos possibilités de vous opposer au traitement de ces données.

Cette page a pour objet de vous informer sur les modalités de collecte, de traitement et d'utilisation de vos données à caractère personnel ainsi que des droits dont vous disposez sur celles-ci dans le cadre de l'exécution de votre contrat d'assurance.

Nos engagements

GROUPE LOURMEL – 108 rue de Lourmel -75718 PARIS CEDEX 15 en tant que responsable de traitement, respecte les principes suivants :

- Vos données sont utilisées uniquement pour des finalités explicites, légitimes et déterminées en lien avec nos différents métiers (comme l'assurance, la banque et l'assistance),
- Seules les données qui nous sont utiles sont collectées,
- Nous ne conservons pas vos données au-delà de la durée nécessaire pour les opérations pour lesquelles elles ont été collectées (assistance par exemple), ou de celles prévues par les recommandations de la CNIL (référentiels, fiches pratiques, etc.) ou par la loi (telles que les prescriptions légales),

- Nous communiquons vos données aux seuls intermédiaires, partenaires, réassureurs, prestataires ou organismes professionnels habilités qui en ont besoin dans le cadre de la relation qui nous lie,
- Nous vous informons, de manière claire et transparente, que ce soit lors de l'établissement d'un devis ou de la souscription d'un contrat, notamment sur la finalité d'utilisation de vos données, le caractère facultatif ou obligatoire de vos réponses dans les formulaires et de vos droits en matière de protection des données,
- Le Groupe Lourmel vous permet d'avoir une actualisation des informations sur les traitements de vos données par la mise à jour de son site internet.

Quelles entités traitent vos données ?

Dans le cadre de l'exécution de votre contrat d'assurance, les données collectées peuvent être traitées par les entités suivantes :

- **Alliance professionnelle Retraite Agirc-Arrco** – Institution de retraite complémentaire régie par le code de la Sécurité sociale – Institution Agirc-Arrco n°F 201 – Siège social : 7 rue du Regard 75006 PARIS – SIREN 775 670 532 ;
- **CARPILIG/P** (Caisse du Régime de Prévoyance de l'Imprimerie et du Livre, des Industries Graphiques et des métiers de la communication), régie par le code de la Sécurité sociale dans le cadre des dispositions de l'article L.911-1 et suivant du livre IX du code de la Sécurité sociale – SIREN 533 889 960 ;
- **MGI** (Mutuelle Générale Interprofessionnelle), soumise aux dispositions du livre II du code de la Mutualité – SIREN 437 994 205 ;
- **LOURMEL SOLUTIONS ASSURANCES**, société anonyme au capital de 15 000 000 d'euros, régie par le code des assurances – SIREN 852 274 315.

Comment collectons-nous vos données ?

Vos données sont collectées par l'une ou plusieurs des entités du Groupe Lourmel ou par un gestionnaire de l'un des membres du Groupe Lourmel.

Vos données peuvent nous être transmises, selon la nature de votre contrat d'assurance, par un employeur, un courtier, par les organismes sociaux de base ou complémentaire, les organismes professionnels contribuant à la gestion des contrats d'assurance et/ou par les autorités administratives habilitées.

Vos données peuvent également être collectées dans le cadre de la navigation sur votre Espace abonné (exemple : cookies) ou site internet.

Les catégories des données concernées sont :

- relatives à l'identification ;
- relatives à la situation familiale ;
- relatives à la vie professionnelle ;
- relatives à la gestion du contrat ;
- relatives à la santé ;
- relatives au suivi de la relation commerciale ;
- relatives à la détermination et l'évaluation du risque et la gestion des sinistres et des prestations ;
- Le NIR ;
- de connexion et de traçabilité ;
- relatives à la lutte contre la fraude ;

Le Groupe Lourmel vous indique lorsque la transmission d'une information est obligatoire (notamment en raison d'une obligation légale, réglementaire, contractuelle ou dans le cadre du bon traitement d'une de vos demandes). Dans le cas où vous ne transmettez pas les données nécessaires et/ou obligatoires, Lourmel sera dans l'incapacité de donner suite à votre demande, de gérer et/ou exécuter votre contrat d'assurance.

Pourquoi traitons-nous vos données :

Les données personnelles recueillies en tant que prospect, adhérent, bénéficiaire, affilié d'un contrat collectif, sont utilisées dans le cadre de notre relation contractuelle et commerciale.

A ce titre, nous vous informons que vos données font l'objet de traitements destinées principales aux finalités suivantes :

Finalités	Sous-Finalités	Bases légales retenues
Passation, gestion et exécution des contrats d'assurance :	Etablissement de devis pour vos besoins de couverture d'assurance	Exécution du contrat Nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel l'assuré est partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles Intérêts légitimes Obligations légales et réglementaires Intérêt légitime du responsable de traitement ou bien exécution du contrat selon nature des contrats et des actions Consentement exprès au traitement des données de santé Protection Sociale Défense des droits en justice Obligation réglementaire
	Devoir de conseil	
	Examen, acceptation du risque assuré	
	Contrôle et surveillance du risque assuré	
	Conclusion de contrats d'assurance	
	Gestion du contrat (avenants, modification des risques assurés, arbitrages des supports...)	
	Exécution des garanties de contrats d'assurance	
	Gestion des réclamations de la clientèle	
	Fiabilisation de données de contact (adresses, n° de téléphone, e-mails) par acquisition de données auprès de prestataires	
	Actions de prévention contre les risques (conseils santé, informations, ...)	
	Contrôles médicaux préalables en vue de la souscription de risques décès et arrêts de travail en prévoyance individuelle.	
	Contrôles médicaux a posteriori en vue de la gestion des sinistres arrêts de travail en prévoyance individuelle	
	Contrôles médicaux en vue de la gestion des sinistres en assurance santé complémentaire au régime obligatoire (individuelle et collective) et en prévoyance collective pour des arrêts de travail complémentaires au régime obligatoire	
	Gestion des contentieux des contrats d'assurance	
Fiabilisation de données d'identification (genre, nom, prénom, date et lieu de naissance)		
Réalisation d'enquêtes de satisfaction service clients ou d'enquêtes de notoriété		
Exécution des dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur	Lutte anti-fraude à l'assurance (fausses déclarations à la souscription, sinistres frauduleux)	Intérêt légitime du responsable de traitement
	Recherche de bénéficiaires de contrats d'assurance	
	Lutte anti-blanchiment et contre le financement du terrorisme	Obligation réglementaire
	Contrôles et gel des avoirs pour application des mesures de sanctions financières internationales	
Opérations relatives à la gestion commerciale des clients et à la prospection commerciale.	Prospection et acquisition de clients par contact	Intérêt légitime du responsable de traitement
	Opérations de fidélisation, jeux et concours	
	Prospection de clientèle par voie électronique (sms, e-mails)	Consentement exprès

Données traitées spécifiquement par le Groupe Lourmel

Traitement	Finalités	Bases juridiques
Gestion commerciale	Gestion des prospects – Opérations de communication et de fidélisation de la clientèle – Opérations de profilage : dans le cadre de la souscription et de l'exécution de votre contrat, vous êtes également informé que Lourmel combine et analyse tout ou partie de vos données pour évaluer votre situation ou la prédire (scores d'appétence) et pour vous proposer des garanties optionnelles à titre individuel.	– Intérêt légitimes du Groupe Lourmel de prospecter ses clients pour leur proposer des offres et services analogues – Consentement dans les autres cas
Passation d'un contrat d'assurance (Activité de courtage)	– Etude des besoins spécifiques de chaque prospect/assuré éventuel afin de proposer des contrats adaptés (devoir de conseil)	– Obligations légales et réglementaires (Nécessaire à l'exécution de mesures précontractuelles)
Gestion des sites et applications (Espace Client)	– Administration technique des sites et applications – Gestion des accès, de la sécurité, de la maintenabilité, des évolutions des sites et applications – Gestion des cookies	– Intérêt légitime du Groupe Lourmel de s'assurer de la disponibilité et du bon fonctionnement de ses sites et applications

Qui peut accéder à vos données ?

Vos données sont principalement destinées aux personnels dûment habilités par Lourmel : personnels en charge des relations commerciales et de la gestion des contrats, de la lutte contre la fraude ou de la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, de l'audit et du contrôle ou de tout autre service en lien avec l'exécution de votre contrat, dans la limite de leurs attributions.

Ces données peuvent également être transmises aux catégories de destinataires suivants :

- Aux organismes externes en charge de l'exécution des contrats et de la gestion des garanties : assureurs, réassureurs, réseaux de soins et de santé, partenaires, intermédiaires, courtiers, etc. ;
- A toute personne partie ou intéressée au contrat (ayant-droit, bénéficiaires, souscripteurs, etc.) ;

- Aux sous-traitants/fournisseurs du Groupe Lourmel pour toute opération liée à l'activité de Lourmel dans la limite nécessaire à l'accomplissement des tâches qui leur sont confiées ;
- Aux organismes susceptibles d'intervenir dans l'activité d'assurance, tels que les organismes publics, inspecteurs, enquêteurs, experts, auditeurs, auxiliaires de justices, officiers ministériels et organismes publics habilités à les recevoir, médiateurs ou autorités de tutelles, ou les organismes professionnels,

Sécurisation des données

Afin de protéger les données personnelles, Lourmel met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées selon les cas.

En particulier, ces mesures peuvent être :

- Le chiffrement des données stockées ou transférées entre les systèmes d'information et vers les destinataires, selon le niveau de sensibilité de ces données.
- Le chiffrement des données
- La mise en place d'engagements de confidentialité, notamment avec les prestataires,
- La formation des collaborateurs de Lourmel et de ses délégataires portant sur la protection des données personnelles, ou encore la confidentialité des données de santé,
- L'interdiction faite aux collaborateurs et sous-traitants de copier des données personnelles sur des supports mobiles,
- La préservation de l'intégrité des données pour les protéger contre des actes malveillants ou des événements accidentels par des sauvegardes redondantes (plan de reprise d'activité, cloisonnements logiques ou physiques, etc.),
- Un plan de continuité d'activité afin de pouvoir reprendre les traitements dans des délais raisonnables et limiter ainsi les conséquences pour la

gestion des contrats des clients et pour l'activité commerciale, en cas d'incidents externes graves (catastrophes naturelles ou industrielles, grèves ou troubles sociaux, pandémies, ...),

- La conduite d'audits externes et la réalisation de contrôles sur les processus, pour remédier aux défaillances éventuellement observées,
- L'octroi d'habilitations individuelles des collaborateurs aux systèmes d'information, et l'authentification des accès à ses systèmes,
- L'instauration de contrôles d'accès aux locaux de l'entreprise et de surveillance de ces locaux,
- La journalisation des traces de connexions sur les systèmes d'information,
- La conservation limitée des données dans le temps, avec effacement de ces données au terme de la durée de conservation appropriée.
- Bien d'autres

Ces mesures techniques et organisationnelles sont évolutives, et adaptées à chaque système d'information dans l'environnement des processus mis en œuvre.

Combien de temps conservons-nous vos données ?

Les données sont conservées pour les durées nécessaires à l'exécution de votre contrat d'assurance et à la mise en œuvre des finalités énoncées ci-avant, majorées des durées de prescriptions légales en vigueur en la matière.

La durée de conservation de vos données personnelles dépend des typologies de contrats d'assurances et des processus impliqués dans les traitements réalisés.

Pour les prospects, la durée de conservation maximale possible des données collectées pour l'établissement d'un devis est de 3 ans, à compter du dernier contact entre le Groupe Lourmel et le prospect.

Les règles spécifiques sur les durées de conservation sont disponibles au cas par cas sur demande dans le cadre du droit d'accès à la donnée.

Quels sont vos droits et comment les exercer ?

Conformément à la Réglementation applicable en matière de protection des données et dans les conditions prévues par cette Réglementation, vous bénéficiez des droits suivants :

- **Droit d'opposition** : le droit d'opposition vous permettant de vous opposer à tout moment, pour des raisons tenant à votre situation particulière, à tout traitement de vos données personnelles, sauf lorsque le Groupe Lourmel démontre qu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur vos intérêts, droits et libertés ou que le ou les traitements demeurent nécessaires pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice,
- **Droit de retirer votre consentement** : pour tous les traitements nécessitant votre consentement exprès, vous avez le droit de le retirer ultérieurement
- **Droit d'accès à vos données personnelles et au traitement** : vous pouvez demander au Groupe Lourmel l'accès à vos données personnelles et à des informations complémentaires relatives aux traitements réalisés par ce dernier.
- **Droit de rectification** : Vous pouvez exercer votre droit de rectification lorsque vos données personnelles sont inexactes ou incomplètes auprès de Groupe Lourmel directement.
- **Droit d'effacement** : vous pouvez demander l'effacement de vos données personnelles à tout moment. Toutefois, cet effacement n'est possible que si la finalité poursuivie est terminée, et que si les délais de conservation réglementaires le permettant.
- **Droit à la limitation du traitement** : vous pouvez demander la limitation du traitement de vos données personnelles, lorsque vous souhaitez suspendre des traitements en cours afin de préserver l'intégrité de ces données pendant une période donnée jusqu'au nouvel ordre.
- **Droit à la portabilité de vos données** : Vous pouvez demander une copie des données personnelles que vous aviez préalablement communiquées dans un format structuré pour les faire transmettre à la personne de votre

choix. Ces données seront transmises par le Groupe Lourmel à cette personne sous un format digital.

À tout moment, les personnes concernées peuvent exercer leurs droits auprès du responsable de traitement (Groupe Lourmel), en s'adressant à l'adresse indiquée au paragraphe « Contacts »

Vous pouvez exercer vos droits sur simple demande, en justifiant de votre identité par tout moyen et en précisant l'objet de votre demande, à l'adresse email suivante : dpolourmel@lourmel.asso.fr ou par courrier : Lourmel – Contrôle interne – 108 rue de Lourmel 75718 Paris Cedex 15

En cas de désaccord persistant concernant vos données, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL :

- Soit directement sur le site de la CNIL : cnil.fr
- Soit par courrier : 3 Place Fontenoy – TSA 80715 – 75334 Paris Cedex 07