

## Politique de protection des données

Cette Politique de confidentialité et de protection des données à caractère personnel, ci-après « Politique », s'applique génériquement à la collecte et au traitement des données à caractère personnel (ci-après Données Personnelles) fournies par les utilisateurs accédant au site internet Fidelidade (<https://www.fidelidade.fr/>) (ci-après « Site »), et/ou à l'espace client "MyFidelidade" accessible depuis le Site et/ou fournies dans le cadre de la souscription d'un contrat d'assurance auprès de Fidelidade-Companhia de Seguros, S.A., personne morale n° 500 918 880, immatriculée au Bureau du registre du commerce et des sociétés de Lisbonne sous le même numéro, ayant son siège à Largo do Calhariz, n.º 30, 1200-086 Lisbonne, avec un capital social de EUR 509.263.524 Euros, ci-après "Compagnie", et s'applique aussi à l'exercice de droits par l'utilisateur concernant ces Données, selon les termes de la législation applicable.

Cette Politique revête un caractère général. Ainsi, l'information fournie peut être complétée ou écartée, totalement ou partiellement, par d'autres politiques, avis ou informations de nature plus spécifique, qui ont été ou seront éventuellement rendus disponibles dans le contexte de certains types de traitement des données à caractère personnel.

### 1. RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

La société Fidelidade – Companhia de Seguros, société étrangère au capital de 509.263,524 euros, dont le siège sociale social est sis Largo de Calhariz, 30-1249-001 – Lisbonne, Portugal -et dont la succursale française, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le n°413 175 191, est sis 102 Terrasse Boieldieu - 92085 Paris La Défense est le « Responsable de traitement » des Données Personnelles collectées et traitées sur le Site et dans le cadre de la fourniture du contrat d'assurance..

Les Données Personnelles seront traitées par la Compagnie, entité responsable du traitement des données, aux fins figurant dans le paragraphe 4 ci-dessous, dans le respect complet des dispositions légales en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel.

### 2. DELEGUE A LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Le délégué à la protection des Données Personnelles peut être contacté par écrit aux adresses suivantes :

- Délégué à la protection des données à caractère personnel – Largo Calhariz, 30, 1200-086 Lisbonne ;
- [epdp@fidelidade.pt](mailto:epdp@fidelidade.pt)

### 3. PRINCIPES RELATIFS AU TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES

Les Données Personnelles fournies dans le cadre de la relation établie avec la Compagnie sont traitées en conformité avec les dispositions légales applicables, notamment :

- Traitées de manière licite, loyale et transparente ;
- Collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes, et ne seront pas traitées ultérieurement d'une manière incompatible avec ces finalités ;
- Adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées ;
- Exactes et, si nécessaire, tenues à jour ; toutes les mesures adéquates devant être prises pour s'assurer que les Données Personnelles inexactes ou incomplètes soient rectifiées ou supprimées, eu égard aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou seront traitées ultérieurement ;

- Conservées de façon à permettre l’identification de la personne concernée uniquement pendant la période nécessaire et en conformité avec les dispositions légales, au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou seront traitées ;

#### 4. FINALITES ET FONDEMENT DU TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES ET CRITERES POUR LA FIXATION DE LEURS DELAIS DE CONSERVATION

Les Données Personnelles sont traitées pour les finalités basées, au cas par cas, sur les fondements indiqués dans le tableau ci-dessous et sont conservées pendant le temps strictement nécessaire au regard desdites finalités, conformément aux délais (ou critères adoptés pour les fixer) indiqués ci-dessous :

Finalité	Fondement de licéité	Durée de Conservation
Gestion de la relation précontractuelle et contractuelle d’assurance, y compris la réalisation de simulations et la gestion de sinistre.	Mesures précontractuelles et contractuelles.  Intérêt légitime du responsable du traitement à l’évaluation des risques proposés,  Consentement de la personne concernée (dans le cas des données médicales)	Jusqu’à l’expiration du délai légal de prescription de toutes les obligations découlant du contrat d’assurance après son échéance (sans préjudice du devoir de conserver les données à caractère personnel nécessaires à l’invocation de la prescription après l’expiration de son délai).
Mise à disposition de l’espace client “MyFidelidade”	Le traitement est réalisé dans l’intérêt légitime de Fidelidade afin de permettre aux clients l’accès et la consultation des documents contractuels, notamment les contrats d’assurance (article 6.1.f du RGPD).	Les Données Personnelles sont conservées pour toute la durée du ou des contrat(s).  Le compte sera considéré comme inactif et sera en conséquence supprimé à l’issue d’un délai de 2 ans à compter de la dernière action émanant du client.
Contrôle de la qualité du service	Intérêt légitime du responsable du traitement à l’évaluation du niveau de qualité du service.	Jusqu’à l’expiration du délai de prescription légal pour toutes les obligations découlant du contrat d’assurance après sa résiliation (sans préjudice de l’obligation de conserver les données à caractère personnel nécessaires pour invoquer le délai de prescription après l’expiration de son délai).
Développement et personnalisation de produits	Intérêt légitime de développement d’activité du responsable du traitement.	Jusqu’à 1 (un) an après l’échéance de la relation contractuelle.
Marketing	Dans certains cas, le traitement est fondé sur le consentement de la personne concernée.  Intérêt légitime de développement et croissance de l’activité du responsable du traitement, en considérant la relation contractuelle existante et appropriée.	Jusqu’à 1 (un) an après l’échéance de la relation contractuelle.

<p>Respect des Obligations Légales, y compris devant les autorités (notamment de surveillance, réglementaires, fiscales), contrôles de gestion et mesures de prévention et de lutte contre la fraude ; Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme</p>	<p>Respect d'obligations légales.</p> <p>Intérêts légitime de contrôle de l'activité par le responsable du traitement, y compris la prévention de pertes liés à la fraude.</p> <p>Aux fins de la déclaration, de l'exercice ou de la défense des droits en justice.</p>	<p>Délai légal applicable à tout moment concernant chaque obligation légale à respecter.</p> <p>Jusqu'à l'expiration du délai de prescription ou de déchéance pour l'exercice des droits.</p>
<p>« Connexion » et traçabilité de « l'identité de l'utilisateur » sur le Site, notamment gestion des données d'accès, consultation, opérations et autres fonctionnalités disponibles sur l'application à tout moment</p>	<p>- Diligence précontractuelle et contractuelle ; intérêt légitime du responsable du traitement à gérer et à contrôler les identités et l'accès aux systèmes d'information.</p> <p>Intérêt légitime du responsable du traitement à garantir la sécurité informatique des opérations effectuées par le biais des applications.</p>	<p>Jusqu'à l'expiration du délai de prescription ou de déchéance pour l'exercice des droits.</p> <p>Jusqu'à l'expiration du délai légal de prescription pour toutes les obligations découlant du contrat d'assurance, le cas échéant, après la fin du contrat (sans préjudice du devoir de conserver les données à caractère personnel nécessaires pour invoquer le délai de prescription après l'expiration de son délai).</p>

## 5. CATEGORIES DES DONNEES PERSONNELLES TRAITEES

- des données relatives à votre identité, situation familiale et professionnelle et votre situation économique et patrimoniale ;
- des données médicales ;
- des données relatives à vos informations bancaires ;
- des données relatives à la gestion du/de vos contrat(s) d'assurance;
- des données relatives aux sinistres ;
- des données requises afin de permettre à Fidelidade d'être en conformité avec ses obligations réglementaires, y compris dans le cadre de la lutte contre la fraude à l'assurance, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ; et
- vos préférences de communication et vos données de connexion à l'espace client "MyFidelidade".

Les Données Personnelles, à savoir le numéro de client (qui apparaît sur le site comme le « nom d'utilisateur »), sont traitées à des fins d'« authentification » et de traçabilité de l'« identité de l'utilisateur » sur le site, le traitement étant nécessaire à la poursuite des intérêts légitimes du responsable du traitement à assurer le contrôle d'accès et la traçabilité sur la base de l'authentification sans équivoque des personnes concernées.

## 6. ENREGISTREMENT DES APPELS TELEPHONIQUES - EXECUTION D'UN CONTRAT

Dans les contacts téléphoniques entre la personne concernée et la Compagnie, dans le cadre de son activité, celle-ci pourra procéder à l'enregistrement des appels, en informant préalablement la personne concernée de ce fait et avec son consentement, pour gérer la relation précontractuelle et contractuelle, notamment en tant qu'un moyen de preuve d'informations ou d'instructions fournies, et également pour améliorer les services fournis ou souscrits et aussi pour en contrôler la qualité.

## **7. DONNÉES DE SANTÉ**

Dans le cas de certaines couvertures (notamment dans les assurances santé, assurances d'accidents personnels ou d'autres), la conclusion ou l'exécution du contrat d'assurance entraîne ou pourra entraîner le traitement de données liées à la santé de la personne concernée, soit dans le cadre de la relation précontractuelle, pour l'analyse du risque proposé et l'établissement des conditions contractuelles, soit dans le cadre de la gestion de la relation contractuelle, l'utilisation de la couverture, la gestion de sinistres et bien aussi dans le contexte de renouvellements et modifications contractuels. La Compagnie effectue le traitement des données en question, pour les finalités ci-dessus décrites, moyennant le consentement de la personne concernée ou de son représentant, sans préjudice des cas où le traitement est basé sur un autre fondement de licéité (tel que : aux fins du respect d'obligations et de l'exercice de droits spécifiques par le responsable du traitement ou de la personne concernée, en matière de législation du travail, sécurité sociale et protection sociale ou s'il s'agit d'un traitement nécessaire aux fins de médecine préventive ou du travail, pour l'évaluation de la capacité de travail d'un salarié, un diagnostic médical ou la prestation de soins ou traitements médicaux ou d'action sociale). Dans ces cas, l'acceptation par la Compagnie du contrat d'assurance en question dépendra de la possibilité de traiter les données liées à la santé de la personne concernée, sans quoi il ne sera pas possible d'analyser le risque proposé, d'accepter la couverture souhaitée ou même de maintenir le contrat en vigueur.

## **8. COMMUNICATION DE DONNÉES PERSONNELLES**

Fidelidade s'engage à limiter l'accès aux Données Personnelles aux seules personnes qui ont besoin de les utiliser, à savoir :

- les collaborateurs de Fidelidade ;
- les entités du groupe d'assurance auquel Fidelidade appartient ;
- les partenaires assureurs de Fidelidade;
- les sous-traitants de Fidelidade ;
- autres compagnies d'assurances dans le cadre du règlement des sinistres;
- réassureurs et coassureurs ;
- les autorités et organismes compétents dans le cadre de la lutte contre la fraude et la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

Fidelidade pourra communiquer les Données Personnelles à toute autorité administrative ou judiciaire qui en fait la demande, notamment dans le cadre d'une réquisition judiciaire ou afin de respecter une obligation contractuelle, légale ou réglementaire.

## **9. COLLECTE DES DONNEES PERSONNELLES AUPRES D'AUTRES SOURCES**

La Compagnie pourra procéder à la collecte d'informations liées à la personne concernée qui sont pertinentes pour l'évaluation du risque à assurer et la fixation des conditions contractuelles de l'assurance, auprès de sources accessibles au public, organismes publics, associations du secteur ou sociétés spécialisées, afin de compléter ou de confirmer les informations fournies par la personne concernée, dans le cadre de la finalité de gestion de la relation précontractuelle et contractuel d'assurance.

La Compagnie pourra procéder à la réception des informations personnelles, pour des finalités de gestion de la relation précontractuelle et contractuelle de l'assurance, auprès d'autres assureurs et réassureurs, tout comme les entreprises souscriptrices (dans le cas de contrats d'assurance de groupe), courtiers et médiateurs d'assurance et de réassurance enregistrés auprès de l'ACPR – Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution.

## **10. DROITS DE LA PERSONNE CONCERNEE**

La personne concernée a le droit de solliciter à la Compagnie, par le biais d'une demande écrite adressée au délégué à la protection des données à caractère personnel :

- L'accès, selon les termes et les conditions légalement prévus, aux Données Personnelles qui la concernent et sont traitées par la Compagnie ;
- La correction ou actualisation des Données Personnelles inexactes ou obsolètes qui la concernent ;
- Le traitement des Données Personnelles manquantes quand elles sont incomplètes ;
- La suppression, dans les cas spécifiquement prévus par la loi, des Données Personnelles qui la concernent ;
- La limitation, selon les conditions prévues par la loi, du traitement des Données Personnelles qui la concernent.

Par le biais d'une demande écrite, adressée au délégué à la protection des données à caractère personnel, la personne concernée a aussi le droit de :

- Retirer le consentement accordé, lorsque le traitement des Données Personnelles est uniquement basé sur le consentement ;
- S'opposer au traitement pour des raisons liées à sa situation particulière, lorsque le traitement des Données Personnelles est basé sur un intérêt légitime du responsable du traitement ;
- Recevoir de la part du responsable du traitement, sous forme numérique d'usage courant et de lecture automatique, les données à caractère personnel qui la concernent et qu'elle a fournies, traitées par des moyens électroniques sur la base d'un :

(a) consentement accordé par la personne concernée l ou

(b) contrat conclu

pouvant solliciter, par écrit, ladite transmission directement à un autre responsable, si cela est techniquement possible.

La personne concernée peut aussi demander au délégué à la protection des données à caractère personnel des informations plus détaillées, notamment sur les finalités, les fondements de licéité et les délais de conservation et également lui soumettre des réclamations sur la manière dont ses Données Personnelles sont traitées, sans préjudice de pouvoir le faire aussi auprès de l'autorité compétente.

## **11. SECURITE DES DONNEES PERSONNELLES**

La Compagnie adopte des mesures techniques et organisatrices adéquates visant à protéger les Données Personnelles contre leur perte, destruction or endommagement, accidentels ou illicites, et également à assurer que les données fournies soient protégées contre l'accès ou l'utilisation par des tiers non-autorisés.

La Compagnie garantit la confidentialité et la sécurité dans la transmission des Données Personnelles de ses clients et des visiteurs de ses sites Internet/Applications, en recourant à la cryptographie SSL (Secure Sockets Layer) de toutes les informations échangées via le site Internet.

## **12. DÉCISIONS AUTOMATISÉES**

Dans le cadre des processus de souscription et de renouvellement de contrats, gestion de sinistres, y compris le processus de remboursement des dépenses effectuées en dehors du réseau médical conventionné ou de demandes d'autorisation pour certains actes médicaux, La Compagnie pourra recourir à des solutions de prise de décision par des moyens automatisés considérés nécessaires à la conclusion et à l'exécution du contrat ou de l'opération d'assurance respectifs, en utilisant l'information concernant le souscripteur ou les personnes assurées, obtenue dans le cadre de la gestion de la relation contractuelle ou précontractuelle, desquelles pourra découler une prise de décisions en matière des conditions contractuelles applicables lors de la souscription ou du renouvellement.

La personne concernée peut aussi demander au délégué à la protection des données à caractère personnel des informations plus détaillées sur la logique qui sous-tend les processus en question, dans le cadre de la souscription et du renouvellement de contrats, notamment sur l'information considérée pour la prise de décisions exclusivement automatisées et la manière dont elle fait partie du processus de prise de décision. A chaque fois que la Compagnie d'assurance procède à la prise de décisions exclusivement basée sur le traitement automatique des Données Personnelles, les processus respectifs comprendront, au moins, des mécanismes conférant à la personne concernée regardé la possibilité de : (i) exprimer son opinion ; (ii) contester la décision ; et (iii) demander et obtenir de la Compagnie d'assurances de l'intervention humaine dans le processus de révision de la prise de décision.

### **13. COOKIES**

La Compagnie utilise des cookies, ou autres technologies de traçabilité semblable, sur le Site pour optimiser l'expérience de l'utilisateur et permettre de réaliser certaines opérations en sécurité. Veuillez consulter [ici](#) l'information concernant la Politique de cookies.

### **14. MODIFICATIONS DE LA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE**

Cette Politique de confidentialité pourra être périodiquement modifiée, moyennant une publication sur le site Internet, sans nécessité du consentement préalable et exprès de la personne concernée.

Toute modification de nature significative sera communiquée avec le degré de publicité correspondant à sa pertinence, soit en la mettant en évidence dans la publication en ligne, soit, si la pertinence le justifie, en la communiquant aux personnes concernées.

Actualisé le 11.2023