



Politique de protection des données à caractère personnel

L'activité principale de notre Groupe est l'évaluation de sinistres dans le cadre de polices conclues avec des compagnies d'assurances ou autres organisations ayant un mode de fonctionnement similaire. Dans ce cadre, nous pouvons recueillir des données à caractère personnel vous concernant.

Lorsque votre dossier sinistre nous parvient de votre assureur, nous agissons en qualité de sous-traitant de vos données à caractère personnel en agissant pour le compte de l'assureur. Cela peut changer selon notre relation avec vous et les conditions contractuelles des assureurs pour qui nous travaillons.

Nous agissons parfois au nom de l'assureur.

Le Règlement 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données a apporté un certain nombre d'évolutions au cadre juridique applicable en la matière.

Cette Politique de protection des données personnelles vise ainsi à apporter des précisions et informations sur les traitements de données à caractère personnel vous concernant.

Lorsque nous recueillons des données à caractère personnel vous concernant, nous nous engageons à les utiliser conformément à cette Politique.

Que trouverez-vous dans cette Politique de protection des données à caractère personnel ?

- 1- Quelles données à caractère personnel collectons-nous ?**
- 2- A quel moment collectons-nous vos données à caractère personnel ?**
- 3- Pourquoi utilisons-nous vos données personnelles ?**
 - **Partage de vos données à caractère personnel**
 - **Transferts de données à caractère personnel en dehors de l'Union Européenne**
 - **Sécurité de l'information et exactitude des données**
 - **Durée de conservation de vos données personnelles**
- 4- Vos droits - contact**



1- Quelles données à caractère personnel collectons-nous ?

Les données à caractère personnel que nous collectons et utilisons sont notamment vos coordonnées de contact essentielles et les données d'identification générale vous concernant vous ainsi que vos personnes à charge.

Le niveau et le type de données à caractère personnel que nous traitons varient en fonction du type et de la nature du sinistre. Il peut s'agir notamment du nom, prénom, âge, numéro d'assuré, adresse, coordonnées téléphoniques, mail, numéro de dossier, type d'habitation, type de propriété, profession.

2- A quel moment collectons-nous vos données à caractère personnel ?

Principalement, les données à caractère personnel qui vous concernent nous sont fournies directement dès le début d'un sinistre par votre assureur.

Nous pouvons également collecter des données à caractère personnel directement auprès de vous dès notre mise en relation et pendant toute sa durée.

Selon le type et la nature du sinistre, nous pourrions avoir à recueillir des informations supplémentaires auprès d'autres sources pouvant nous aider à traiter votre sinistre : des autorités publiques et locales, Internet, les réseaux sociaux, des organismes de prévention du crime, la police, (sinistre de type vol, sinistre d'origine criminel) les pompiers, des fournisseurs, des experts, des témoins, des amis, des proches, des connaissances et toute autre personne ou organisation qui peut aider à valider ou traiter la réclamation/sinistre.

3- Pourquoi utilisons-nous vos données personnelles ?

Nous recueillons des données à caractère personnel pour traiter le dossier sinistre confié par votre assureur.

La manière dont nous traitons les données à caractère personnel est généralement régie par le contrat au sein duquel nous sommes nommés. Nous ne traiterons pas vos données à caractère personnel à d'autres fins sans obtenir votre consentement explicite préalable sauf si la loi le permet ou l'exige.

Nous pouvons être amenés à vérifier les antécédents de personnes en lien avec un sinistre pour valider les informations que nous recevons, pour satisfaire des obligations contractuelles, pour nous conformer aux exigences réglementaires ou juridiques, pour lutter contre la fraude, la criminalité financière et le blanchiment d'argent.

Afin que les données à caractère personnel soient traitées légalement, elles doivent être traitées sur l'une des bases légales énoncées au sein de l'article 6 du Règlement 2016/679 (RGPD). A cet effet, nous nous assurerons de n'utiliser vos données à caractère personnel qu'aux fins définis ci-avant, lorsque, selon le cas, nous sommes en mesure de prouver que :

- Vous avez donné votre consentement à la partie pour laquelle nous agissons pour traiter les données au regard des finalités dont vous avez été informées ;
- Le traitement de vos données à caractère personnel est nécessaire pour l'exécution d'un contrat ;
- Le traitement est nécessaire en raison d'un intérêt légitime que nous ou une tierce partie poursuivons ;



Lorsque nous nous basons sur un motif d'intérêt légitime pour justifier le traitement de vos données, vous avez le droit de contester à tout moment.

Nous nous engageons à vous demander explicitement votre consentement lorsque celui-ci est nécessaire. Dans le cas d'un consentement, vous pourrez le retirer à tout moment et vous serez informé des conséquences possibles de ce retrait avant la confirmation de ce dernier. Si vous ne consentez pas, nous ne pourrions peut-être pas vous proposer nos services.

Partage de vos données à caractère personnel

Lorsque nous agissons pour le compte des assureurs ou un tiers, nous ne transmettrons vos données à caractère personnel qu'à eux ou à leurs agents.

Cependant, nous pourrions également partager vos données à caractère personnel ou au moins une partie avec des tiers (autres assureurs ou experts adverses) impliqués dans le traitement de votre dossier sinistre comme décrit dans la section « A quel moment collectons-nous vos données à caractère personnel ? » ci-dessus.

Nous sommes également tenus de lutter contre le crime financier et le blanchiment d'argent, ce qui peut nous obliger à partager vos données personnelles avec la police ou les agences, les organisations, les programmes et les registres de lutte contre la fraude ou toute autre autorité légalement habilitée à nous réclamer ces informations.

Nous pourrions également divulguer certaines données à caractère personnel si nécessaire pour aider d'autres parties impliquées dans des enquêtes de fraude, des enquêtes criminelles, des tribunaux, l'application et les litiges réglementaires spécifiques.

Transferts de données à caractère personnel en dehors de l'Union Européenne

A ce jour, aucune des données à caractère personnel que nous gérons n'est stockée en dehors de l'Union européenne.

Si tel était le cas, nous prendrions des mesures pour nous assurer que tout transfert de données à caractère personnel en dehors de l'Union Européenne soit soigneusement géré pour protéger vos droits et vos intérêts.

Pour en savoir plus, veuillez-vous reporter à l'article relatif aux transferts de données personnelles en dehors de l'Union Européenne de notre Politique de confidentialité.

Sécurité de l'information et exactitude des données

Nous prenons raisonnablement toutes les mesures techniques, juridiques et organisationnelles adaptées aux risques et à la nature des données à caractère personnel que nous traitons qui s'imposent et sont conformes aux textes juridiques en vigueur en matière de sécurité données à caractère personnel (notamment protection physique des locaux, journalisation des connexions, sensibilisation des collaborateurs).



- ADENES s'assure que toutes les mesures existantes et prévues sont/seront appliquées et sont/seront soumises à des contrôles réguliers/périodiques afin de s'assurer de leur efficacité.
- ADENES s'assure que ses sous-traitants éventuels présentent des garanties suffisantes pour assurer la mise en œuvre des mesures de sécurité / garantir un niveau de sécurité des données personnelles au moins équivalent à celui d'ADENES.

Durée de conservation de vos données personnelles

Nous conserverons vos données à caractère personnel aussi longtemps qu'il est nécessaire conformément aux finalités du traitement décrites ci-dessus.

Dans certaines circonstances, nous pouvons conserver vos données à caractère personnel pendant des délais plus longs, par exemple lorsque nous devons le faire en application d'exigences légales, réglementaires, fiscales ou comptables.

Nous conservons les dossiers réclamation/sinistre pendant :

- 10 ans à partir de la clôture du dossier papier sauf pour les dossiers "Judiciaires" et "Sècheresse" où la durée de conservation est de 30 ans.
- 30 ans pour tous les dossiers informatiques.

4- Vos droits - contact :

Vous disposez d'un certain nombre de droits concernant vos données à caractère personnel. Vous trouverez des informations sur chacun de ces droits en vous référant au tableau présenté ci-après :

Droit	Ce qu'il signifie
Accès aux données	<p>Dans le cadre du RGPD, vous avez le droit de recevoir vos données personnelles par le biais de ce que l'on appelle une « Demande d'accès aux données » ou SAR (Subject Access Request). Ce droit vous permet de nous demander :</p> <ul style="list-style-type: none">- De confirmer que nous traitons vos données à caractère personnel ;- De vous fournir une copie de ces données dans un format lisible et couramment utilisé ;- De vous fournir d'autres informations sur vos données à caractère personnel, telles que la nature des données traitées, ce pourquoi nous les utilisons, à qui nous les divulguons, si nous les transférons hors de l'Union Européenne, la manière dont nous les protégeons, combien de temps nous les gardons, les droits que vous avez, comment vous pouvez faire une réclamation, où nous avons obtenu les données. <p>Dans la plupart des cas, les informations que vous souhaitez doivent être disponibles sans avoir besoin de réaliser une demande d'accès aux données formelle en demandant aux personnes qui traitent votre sinistre. Vous devez les contacter en premier lieu.</p>



	<p>Veillez également noter que lorsque nous répondons à une demande d'accès aux données, nous ne sommes pas tenus de fournir des données qui pourraient porter préjudice à la position de votre assureur, qui sont juridiquement confidentielles ou en lien avec une tierce partie qui n'a pas donné l'autorisation de communiquer ces données.</p> <p>Dans certains cas, nous pouvons également être soumis à des clauses de confidentialité qui nous empêchent de divulguer des informations. Par conséquent, certaines données peuvent ne pas être divulguées selon la situation et la nature de votre sinistre.</p> <p>Si vous désirez effectuer une demande d'accès aux données formelle, veuillez informer les personnes qui traitent votre sinistre afin d'accélérer votre identification. Par ailleurs, la demande peut être adressée au délégué à la protection des données par mail ou par voie postale. Ses coordonnées figurent à la suite du tableau.</p> <p>Dans certains cas, votre demande pourrait devoir être réorientée vers une organisation pour laquelle nous agissons (lorsqu'ils sont le responsable de traitement), auquel cas nous vous communiquerons leurs coordonnées.</p> <p>Si vous soumettez une demande d'accès aux données, nous vous informerons des étapes suivantes dès que possible, dans un délai maximum d'un mois à compter de la réception de la demande.</p>
Rectification	<p>Vous avez le droit à tout moment de mettre à jour ou rectifier vos données personnelles si elles s'avèrent inexactes. Cela nous permet de tenir à jour nos registres de traitement et d'éviter de détenir des données personnelles erronées vous concernant.</p> <p>En cas de besoin, veuillez communiquer les corrections ou ajouts aux personnes qui traitent votre sinistre.</p> <p>Sachez que nous pouvons néanmoins vérifier l'exactitude des données avant de les rectifier.</p>
Effacement	<p>Vous pouvez nous demander d'effacer vos données à caractère personnel uniquement dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">• Elles ne sont plus nécessaires pour les finalités pour lesquelles elles ont été collectées ;• Vous avez retiré votre consentement (lorsque le traitement des données était fondé sur le consentement) ;• Vous vous êtes opposé au traitement de ces données et nous ne possédons aucun motif légitime et impérieux pour continuer de les traiter ;• Elles ont été traitées illégalement ;• Pour respecter une obligation légale à laquelle nous sommes soumis. <p>Nous ne sommes pas tenus de nous conformer à votre demande d'effacement de vos données à caractère personnel si, notamment, le traitement de vos données à caractère personnel est nécessaire :</p> <ul style="list-style-type: none">• Au respect d'une obligation légale à laquelle ADENES est soumis ;• A l'établissement de faits nécessaire pour l'exercice de voies de recours et la défense par nous ou des tiers de nos droits ;



Retrait de consentement	<p>Lorsque votre consentement a été demandé, vous avez le droit de le retirer et de contester le traitement de vos données personnelles.</p> <p>Cependant, pour traiter votre dossier sinistre, nous vous demanderons d'accéder à nos demandes et le retrait de votre consentement peut nous empêcher de continuer à examiner votre sinistre. Si vous désirez exercer votre droit, veuillez le faire par écrit (ou par e-mail) aux personnes qui traitent votre sinistre.</p> <p>Veuillez également noter que si vous contestez ou retirez votre consentement, nous pourrions toujours avoir besoin de traiter vos données pour résoudre des engagements en cours et satisfaire des obligations.</p>
Droit d'opposition	<p>La loi accorde à une personne le droit de contester lorsque nous traitons ses données :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pour tout traitement de vos données à caractère personnel qui relève de notre intérêt légitime quant à son fondement, si vous estimez que vos droits et libertés fondamentaux l'emportent sur nos intérêts légitimes. - Pour des recherches et des statistiques scientifiques ou historiques. (Nous ne les pratiquons normalement pas). <p>Néanmoins, le droit d'opposition n'est pas un droit à la suppression simple et définitive de toutes vos données personnelles. De ce fait, nous pourrions justifier notre refus au motif que :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il existe des motifs légitimes et impérieux à traiter les données ou que celles-ci sont nécessaires à la constatation, exercice ou défense de droits en justice ; - Vous avez donné votre consentement (dans ce cas-là il faudra que vous retiriez votre consentement et non que vous exerciez votre droit d'opposition) ; - Un contrat vous lie avec nous ; - Une obligation légale ou réglementaire nous impose de traiter vos données ; <p>Toute contestation pour les motifs susmentionnés doit être communiquée aux personnes qui traitent votre sinistre qui vous renverront vers notre délégué à la protection des données, dont les coordonnées figurent à la suite du tableau.</p>
Limitation du traitement	<p>Vous pouvez nous demander de limiter (c'est-à-dire seulement stocker et n'en faire aucune autre utilisation) le traitement de vos données à caractère personnel dans les seuls cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si vous avez exercé un droit de rectification, le temps pour nous de vérifier le caractère effectivement inexact des données ; - Si le traitement est illicite mais vous ne souhaitez pas que vos données soient effacées. Si le traitement est illicite, nous indiquerons une limitation sur le registre et si vous en faites la demande, nous conserverons les données. - Si les données à caractère personnel ne sont plus nécessaires pour les finalités pour lesquelles elles ont été collectées, mais vous en demandez la conservation pour la constatation, l'exercice ou la défense de vos droits en justice ;



	<p>-Si vous avez exercé votre droit d'opposition. Le temps pour nous de vérifier si nous avons ou non un motif légitime et impérieux nous permettant de traiter quand même les données malgré votre opposition.</p> <p>Nous ne pouvons continuer à utiliser vos données à caractère personnel à la suite d'une demande de limitation uniquement lorsque :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nous avons obtenu votre consentement explicite ; - Pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice ; - Pour protéger les droits de toute autre personne physique ou morale ; <p>Une limitation ne s'applique qu'aux données personnelles et nous avons le droit de continuer de traiter les autres données qui concernent votre sinistre.</p> <p>Nous ne serons pas tenus responsables de tout retard causé par des limitations inutiles que vous avez imposées.</p> <p>Dans tous les cas, nous vous informerons avant de lever toute limitation du traitement de vos données à caractère personnel.</p>
Portabilité	<p>Vous avez le droit de nous demander de vous restituer vos données à caractère personnel dans un format structuré, communément utilisé, lisible par machine ou, si vous en faites la demande, nous pouvons également les transmettre directement à un autre responsable de traitement lorsque cela est techniquement faisable. Cependant, veuillez noter que :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le droit à la portabilité s'applique uniquement aux données que vous nous avez fournies et non à votre dossier sinistre complet. - Le droit à la portabilité s'applique uniquement aux données qui peuvent être converties dans un format lisible par machine, ce qui pourrait exclure les images, les documents numérisés, les photos, etc. que vous avez fournis. - Le droit à la portabilité ne s'applique que si les données sont traitées de manière automatisée et sur la base du consentement préalable de la personne concernée ou de l'exécution d'un contrat conclu avec la personne concernée. - Le droit à la portabilité ne doit pas porter atteinte aux droits et libertés de tiers, dont les données se trouveraient dans les données transmises suite à une demande de portabilité. <p>Cependant, si vous souhaitez exercer votre droit dans le cadre de cette option, veuillez en informer les personnes qui traitent votre sinistre ou notre délégué à la protection des données, dont les coordonnées figurent à la suite du tableau.</p>
Réclamation	<p>Si vous estimez que notre Groupe n'a pas respecté la législation sur la protection des données, vous avez le droit d'engager une procédure judiciaire ou présenter une réclamation.</p> <p>En France, l'autorité de contrôle en matière de protection des données est la CNIL (www.cnil.fr).</p> <p>Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 75334 PARIS CEDEX 07</p> <p>Nous vous demandons de tenter de résoudre tout problème avec nous au préalable.</p>



Nous prenons très au sérieux la confidentialité de tous les dossiers contenant des données à caractère personnel, et nous nous réservons le droit de vous demander une justification de votre identité si vous faites une demande au titre de ces dossiers. Le justificatif d'identité demandé ne pourra pas être conservé plus d'un an.

Frais

Nous ne demanderons pas de frais pour l'exercice de l'un de vos droits concernant vos données à caractère personnel, à moins que votre demande d'accès aux informations soit infondée ou excessive, auquel cas nous facturerons une somme correspondant aux coûts administratifs. Nous vous informerons de tous les frais estimés avant de répondre à votre demande.

Délais

Nous faisons en sorte de répondre à toutes demandes valables dans un délai d'un mois sauf si la demande est particulièrement complexe ou que vous ayez formulé plusieurs demandes, auquel cas le délai s'étendra à trois mois. Nous vous informerons si nous avons besoin de plus d'un mois. Nous pouvons être amenés à vous demander ce que vous voulez exactement recevoir ou l'objet exact de vos préoccupations. Cela nous aidera à traiter votre demande plus rapidement.

Le principal interlocuteur pour toutes les questions découlant de la présente politique, y compris les demandes d'exercice des droits des personnes concernées est notre Délégué à la Protection des Données.

Le Délégué à la Protection des Données peut être contacté de la manière suivante :

- ✓ Par mail : DPO@adenes.eu
- ✓ Par courrier : Adenes Protection des données 3 rue de Stockholm 75008 Paris

Si vous avez une réclamation à formuler ou une préoccupation concernant la manière dont nous utilisons vos données à caractère personnel, veuillez nous contacter en premier lieu et nous tenterons de résoudre le problème dès que possible.

La présente politique, validée par le DPO, est valable à compter du 25 mai 2018.

Elle sera revue régulièrement. Nous nous réservons le droit de procéder à des modifications pour refléter les changements qui interviendraient dans nos activités ou en cas d'exigences légales.