



Déclaration de confidentialité

LA SECURITE DE VOS DONNEES PERSONNELLES NOUS IMPORTE.

AWP Réunion SAS, entité d'**Allianz Partners**, est une entreprise de prestations de services immatriculé au RCS de Saint Denis.

Protéger votre vie privée est notre priorité absolue.

Cette déclaration de confidentialité explique comment nous collectons les données personnelles, quel type de données nous collectons, pourquoi, avec qui nous les partageons et à qui nous les divulguons. Veuillez lire attentivement cette déclaration.

1. QUI EST LE RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES DONNEES ?

Le responsable du traitement des données est la personne, physique ou morale, qui contrôle et est responsable de la conservation et de l'utilisation des données personnelles, au format papier ou électronique. **AWP Réunion SAS** est le responsable du traitement des données, tels que définis par la législation et la réglementation applicables en matière de protection des données.

2. QUELLES DONNEES PERSONNELLES SONT COLLECTEES ?

Nous collecterons et traiterons différents types de données personnelles vous concernant, conformément à ce qui suit :

- les données personnelles de base (nom, prénom, adresse, date de naissance, adresse mail, numéro de téléphone fixe, mobile) relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat
- toute autre donnée (coordonnée bancaire) nécessaire à la passation et/ou l'exécution du contrat.

Dans ce cadre, nous pourrions être amenés à collecter et traiter les « données personnelles sensibles » (état de santé relative à la vue, l'ouïe, l'élocution la mobilité, antécédents médicaux) vous concernant.

3. COMMENT VOS DONNEES PERSONNELLES SONT-ELLES COLLECTEES ET TRAITEES ?

Nous collecterons et traiterons les données personnelles que vous nous transmettez et celles que nous recevons de tiers (comme expliqué plus bas) pour un certain nombre de finalités et sous réserve de votre consentement exprès, à moins que ce dernier ne soit pas exigé par les lois et réglementations applicables.



Nous traiterons vos données personnelles pour les finalités suivantes :

FINALITÉS	CONSENTEMENT EXPRES?
exécution de la prestation de téléassistance	Non, nous devons traiter vos données à caractère personnel dans le cadre de la souscription de votre contrat de téléassistance, nous ne solliciterons pas votre consentement exprès, sauf pour l'utilisation des données relatives à la santé.
réalisation des campagnes d'appels sortants de convivialité	Non
amélioration de la qualité des appels téléphoniques sur la base d'enregistrements téléphoniques.	Non

Nous utiliserons vos données personnelles sur les bases suivantes :

- les termes du contrat de téléassistance dans la mesure où la collecte, et le traitement de données est rendu nécessaire pour l'exécution de celui-ci.
- votre consentement, dans la mesure où celui-ci est requis en application des lois et règlements applicables en matière de protection des données.

Vos données personnelles seront nécessaires pour l'exécution de la prestation téléassistance. Si vous ne souhaitez pas nous fournir ces données, nous ne serons pas en mesure de vous garantir l'accès aux produits et services demandés ou susceptibles de vous intéresser, ou encore de vous proposer des offres adaptées à vos exigences spécifiques.

4. QUI PEUT ACCEDER A VOS DONNEES PERSONNELLES?

Nous nous assurerons que vos données personnelles sont traitées dans le respect des finalités indiquées plus haut.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que tiers au traitement des données :

- organismes du secteur public ou privé (médecins urgentistes du SAMU, forces de l'ordre, pompiers), autres sociétés du groupe Allianz, autres assureurs, réassureurs.

Dans le cadre des finalités énoncées, vos données personnelles pourront être divulguées aux parties suivantes, agissant en tant que préposés au traitement des données, opérant sous notre responsabilité :

- autres sociétés du groupe Allianz, consultants techniques, experts, avocats, experts en sinistres, réparateurs, médecins et sociétés de services délégués de nos opérations (réclamations, informatique, services postaux, gestion de documents).
- annonceurs et régies, publicitaires, afin de vous adresser des communications commerciales, conformément à la législation locale et à vos préférences de communication. Nous ne partageons pas vos données personnelles avec les tiers à des fins marketing, sans votre autorisation.



En définitive, nous pourrions être amenés à partager vos données personnelles dans les cas suivants :

- dans les cas envisagés ou réels de réorganisation, fusion, vente, coentreprise, cession, transfert ou autre disposition de tout ou partie de notre activité, de nos actifs ou de nos titres (notamment dans le cadre de procédures en insolvabilité ou autres procédures similaires);

ET

- afin de nous conformer à toute obligation légale, y compris aux obligations résultant des décisions du médiateur dans le cas où vous présenteriez une réclamation concernant l'un de nos produits ou services.

5. OU SONT TRAITÉES VOS DONNÉES PERSONNELLES?

Vos données personnelles pourront être traitées aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Espace économique européen (EEE) par les parties spécifiées dans la section 4, toujours sous réserve des restrictions contractuelles relatives à la confidentialité et à la sécurité, conformément à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des données. Nous ne divulguons pas vos données personnelles à des parties non autorisées à les traiter.

Chaque transfert de vos données personnelles de base, en vue de leur traitement en dehors de l'EEE par une autre société qu'**AWP Réunion SAS**, du groupe Allianz, comme Allianz Services Mauritius, uniquement pour les appels de convivialité, sera effectué sur la base de règles adéquates de protection des données personnelles et contraignant juridiquement l'entreprise **AWP Réunion SAS**. Ainsi, tout transfert de données en dehors de l'UE/EEE ne pourra intervenir que sur la base des «Allianz Privacy Standard» («Allianz BCR») qui établissent une protection adéquate des données à caractère personnel conformément à la réglementation européenne en vigueur et qui sont juridiquement contraignantes pour toutes les sociétés du groupe Allianz. Vous pouvez consulter ces BCR via le lien suivant : <https://www.allianz-partners.com/allianz-partners---binding-corporate-rules-.html>.

Lorsque les règles internes d'entreprise d'Allianz ne s'appliquent pas, nous prendrons des mesures afin de garantir que le transfert de vos données personnelles hors EEE sera effectué selon le niveau de protection adéquat, au même titre que s'il s'agissait d'un transfert à l'intérieur de l'EEE. Vous pouvez prendre connaissance des mesures de protection que nous mettons en œuvre pour ce type de transferts (clauses contractuelles types, par exemple) en nous contactant comme indiqué dans la section 9.

6. QUELS SONT VOS DROITS CONCERNANT VOS DONNÉES PERSONNELLES?

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit :

- d'accéder à vos données personnelles et de connaître leur provenance, les objectifs et finalités du traitement de ces données, les informations concernant le(s) responsable(s) du traitement des données, le(s) préposé(s) au traitement des données et les destinataires des données potentiellement divulguées;
- de retirer votre consentement à tout moment, dans les cas où celui-ci est requis pour le traitement de vos données personnelles;
- de mettre à jour ou de rectifier vos données personnelles afin qu'elles soient toujours exactes;
- de supprimer vos données personnelles de nos systèmes si leur conservation n'est plus nécessaire dans le cadre des finalités indiquées précédemment;
- de restreindre le traitement de vos données personnelles dans certaines circonstances, par



exemple, si vous avez contesté l'exactitude de vos données personnelles, pendant la période nécessaire à la vérification de leur exactitude par nos services;

- d'obtenir vos données personnelles au format électronique, pour votre usage personnel ou celui de votre nouvel assureur ; et
- de déposer une plainte auprès de notre société et/ou de l'autorité de protection des données compétente.

Vous pouvez exercer ces droits en nous contactant comme indiqué à la section 9.

7. COMMENT VOUS OPPOSER AU TRAITEMENT DE VOS DONNEES PERSONNELLES ?

Lorsque la loi ou la réglementation en vigueur le permet, vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles par nos services, ou de solliciter auprès de notre société l'arrêt du traitement des dites données (y compris à des fins de marketing direct). Une fois votre demande transmise, nous ne procéderons plus au traitement de vos données personnelles, à moins que la législation ou la réglementation applicable ne le permette.

Vous pouvez exercer ce droit de la même manière que vos autres droits définis dans la section 6.

8. COMBIEN DE TEMPS CONSERVERONS-NOUS VOS DONNEES PERSONNELLES ?

Nous conserverons vos données personnelles pour une durée allant de 2 mois à cinq (5) ans à compter de la date de fin du contrat Téléassistance ou selon les conditions spécifiques énoncées ci-après :

- Pour toute information sur les réclamations – cinq (5) ans à compter de la réception de la réclamation.
- Pour toute information sur le contrat – le temps de la gestion contractuelle en base active et – cinq (5) ans en archivage intermédiaire à compter de l'expiration, de la résiliation, ou de l'annulation.
- Pour les enregistrements téléphoniques – deux (2) mois à compter de leur enregistrement.

Nous ne conserverons pas vos données personnelles plus longtemps que nécessaire. Elles seront conservées uniquement pour les finalités pour lesquelles elles auront été obtenues.

9. COMMENT NOUS CONTACTER ?

Pour toute question concernant l'utilisation que nous faisons de vos données personnelles, vous pouvez nous contacter par e-mail ou par courrier postal :

dpo@allianz-assistance.re et à l'adresse du Délégué à la protection des données :

AWP Réunion SAS
A l'attention du Délégué à la Protection des Données Personnelles
32 rue du Général De Gaulle
97438 Sainte-Marie

10. À QUELLE FREQUENCE METTONS-NOUS A JOUR LA PRESENTE DECLARATION DE CONFIDENTIALITE ?

Nous procédons régulièrement à la révision de cette déclaration de confidentialité.