

Règles de confidentialité

Protection des Données personnelles - Vie privée

Vous êtes actuellement connecté au site Internet accessible à l'adresse <https://espaceclient.groupama.fr>. Au cours de votre navigation sur ce site, des données personnelles vous concernant sont susceptibles d'être collectées.

Celles-ci sont traitées dans le respect de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée. Elles sont nécessaires à l'accès aux différentes fonctionnalités offertes par le site (gestion de votre espace personnel, formulaires contacts, demande de devis, souscription en ligne, abonnement à la newsletter, messagerie, voir détail ci-après), à l'animation des espaces et forum, à la gestion de votre navigation et à l'établissement de statistiques, et s'il y a lieu au respect d'exigences légales et réglementaires.

Les données identifiées par un astérisque (*) dans les différents formulaires accessibles en ligne sont obligatoires pour une bonne gestion de vos demandes. A défaut, ces demandes ne pourront être traitées ou leur temps de traitement pourra en être retardé.

Ces informations sont destinées selon les cas aux services internes de votre Assureur (ses partenaires et sous-traitants s'il y a lieu) en charge de la gestion de vos demandes (demande de souscription, demande d'abonnement à la newsletter, de contacts, de renseignements) ou de l'animation des espaces de discussion présents sur le site (forum, messagerie). Aucune information personnelle n'est collectée à votre insu ni utilisée à des fins non prévues. Aucune information n'est cédée ou transmise à des tiers sans que vous en soyez informé et sans votre accord, sauf dans les cas où cela est requis par la loi ou la réglementation.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition à l'ensemble des données vous concernant collectées au travers du présent site (formulaires, espaces de discussion) en cliquant sur le lien « [contact Informatique et Libertés](#) », ou en vous adressant à par courrier postal à l'adresse de votre Caisse Régionale.

Ce site vous permet à tout moment d'avoir accès aux mentions informatives générales concernant la protection des données personnelles dans le cadre de la passation, gestion et exécution des contrats d'assurance (1) et vous offre par ailleurs certaines fonctionnalités et services, telle par exemple la possibilité d'obtenir des devis ou de souscrire des produits d'assurance en ligne (voir détail des fonctionnalités du site ci-après en 2).

Mentions informatives générales

1- Protection des données personnelles dans le cadre de la conclusion, gestion et exécution des contrats d'assurance

Les données personnelles vous concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat) sont traitées par l'Assureur dans le respect de la loi Informatique et Libertés du 6 Janvier 1978 modifiée et des normes édictées par la CNIL. Leur traitement est nécessaire à la passation, la gestion et l'exécution de votre contrat et de vos garanties. à la gestion de nos relations commerciales et contractuelles, à la gestion du risque de fraude ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur, selon finalités détaillées ci-dessous.

- Vos droits : Vous disposez, en justifiant de votre identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données traitées en vous adressant à votre Assureur par courrier postal (voir adresse dans vos documents contractuels) ou sur notre site internet groupama.fr. Concernant vos données de santé, ces droits s'exercent par courrier postal auprès du Médecin-conseil de l'Assureur (adresse postale dans vos documents contractuels).

- Passation, gestion, exécution des contrats et gestion commerciale des clients et prospects : Vous êtes susceptible de recevoir des offres commerciales pour des produits et services analogues (Assurances, Banque et Services) à ceux souscrits, et adaptés à vos besoins, ainsi que de nos partenaires. Vous pouvez vous y opposer à tout moment ou modifier vos choix en vous adressant à votre Assureur.

Conformément à l'article L121-34 du code de la consommation, nous vous informons que vous pouvez refuser de faire l'objet de prospection commerciale par téléphone, en vous inscrivant, gratuitement, sur la liste d'opposition nationale au démarchage téléphonique.

Les données vous concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat) sont nécessaires à la gestion des relations commerciales et contractuelles.

Ces informations sont destinées, dans la limite de leurs attributions, aux services de l'Assureur en charge de la gestion commerciale ou de la passation, gestion et exécution des contrats de chacune de vos garanties, à ses délégataires, intermédiaires, partenaires, mandataires, sous-traitants, ou aux autres entités du Groupe Groupama dans le cadre de l'exercice de leurs missions. Elles peuvent également être transmises s'il y a lieu aux organismes d'assurance des personnes impliquées ou offrant des prestations complémentaires, aux co-assureurs, réassureurs, organismes professionnels et fonds de garanties, ainsi qu'à toutes personnes intervenant au contrat tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs, professionnels de santé, Médecins-conseils et personnel habilité, aux organismes sociaux lorsqu'ils interviennent dans le règlement des sinistres et prestations ou lorsque l'Assureur offre des garanties complémentaires à celles des régimes sociaux. Des informations vous concernant peuvent également être transmises à toutes personnes intéressées au contrat (souscripteur, assuré, adhérent et bénéficiaire du contrat, et leurs ayants droits et représentants ; aux bénéficiaires d'une cession ou d'une subrogation des droits relatifs au contrat ; et s'il y a lieu

aux responsables, aux victimes et leurs mandataires, aux témoins et tiers intéressés à l'exécution du contrat), ainsi qu'à toutes personnes habilitées au titre de Tiers Autorisés (juridictions, arbitres, médiateurs, ministères concernés, autorités de tutelle et de contrôle et tous organismes publics habilités à les recevoir ainsi qu'aux services en charge du contrôle tels les commissaires aux comptes, auditeurs ainsi que services en charge du contrôle interne).

- Lutte contre la fraude à l'assurance : vous êtes également informé que l'Assureur met en œuvre un dispositif ayant pour finalité la lutte contre la fraude à l'assurance pouvant, notamment, conduire à l'inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude, inscription pouvant avoir pour effet un allongement de l'étude de votre dossier, voire la réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés par les entités du Groupe Groupama. Dans ce cadre, des données personnelles vous concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat) peuvent être traitées par toutes personnes habilitées intervenant au sein des entités du Groupe Groupama dans le cadre de la lutte contre la fraude. Ces données peuvent également être destinées au personnel habilité des organismes directement concernés par une fraude (autres organismes d'assurance ou intermédiaires ; organismes sociaux ou professionnels ; autorités judiciaires, médiateurs, arbitres, auxiliaires de justice, officiers ministériels ; organismes tiers autorisés par une disposition légale et, le cas échéant, les victimes d'actes de fraude ou leurs représentants).

- Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme : pour répondre à ses obligations légales, l'Assureur met en œuvre des traitements de surveillance ayant pour finalité la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et l'application de sanctions financières.

- Communication institutionnelle et fonctionnement des instances : du fait de votre qualité de sociétaire Groupama ou de la souscription de certains contrats, certaines données peuvent être utilisées pour vous adresser des communications institutionnelles, des convocations aux Assemblées Générales légalement prévues, ainsi que tous documents nécessaires à la gestion des différentes instances (ex : statuts, délibérations), par courrier postal ou par voie de communication électronique (email, SMS/MMS.). Vous pouvez vous opposer à tout moment à la transmission de communications institutionnelles. Vous pouvez également vous opposer à la transmission par voie électronique des convocations aux Assemblées Générales (sauf si statutairement prévu), ainsi qu'aux documents nécessaires à la gestion des instances. Dans ce cas, ces convocations légalement prévues vous seront transmises par courrier postal, et les documents utiles à la gestion des instances pourront être transmis soit par courrier, soit par tout autre canal (consultation en agence,).

- Enregistrements téléphoniques : dans le cadre de nos relations, vous pouvez être amené à nous téléphoner. Nous vous informons que ces appels téléphoniques peuvent être enregistrés afin de s'assurer de la bonne exécution de nos prestations à votre égard et plus généralement à faire progresser la qualité de service. Ces enregistrements sont destinés aux seuls services en charge de votre appel. Si vous avez été enregistré et que vous souhaitez écouter l'enregistrement d'un entretien, vous pouvez en faire la demande selon modalités décrites ci-dessus (voir § « vos droits »).

- Recueil et traitement de données de santé : vous acceptez expressément le recueil et le traitement des données concernant votre santé. Nécessaires à la gestion de votre contrat et de vos garanties, ces données sont traitées dans le respect des règles de confidentialité médicale. Elles sont exclusivement destinées aux Médecins-conseil de l'Assureur ou d'entités du Groupe Groupama en charge de la gestion de vos garanties, à son service médical, ou personnes internes ou externes habilitées spécifiquement (notamment nos délégués ou experts médicaux). Ces informations peuvent également être utilisées au titre de la lutte contre la fraude par des personnes habilitées.

Si vous utilisez la carte Vitale, vous autorisez le professionnel de santé à adresser à l'Assureur un relevé d'informations permettant la mise en œuvre des prestations du contrat. Vous autorisez également, l'échange d'informations avec votre régime obligatoire à la seule fin du traitement des prestations.

- Transferts d'informations hors de l'Union Européenne : des données à caractère personnel, vous concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat), peuvent faire l'objet de transferts vers des pays situés hors Union Européenne, ce dont vous êtes informés par les présentes et autorisez de manière expresse.

Ces transferts sont réalisés dans le cadre de l'exécution des contrats et de nos relations, du respect d'obligations légales ou réglementaires, de la gestion d'actions ou contentieux permettant notamment à l'Assureur d'assurer la constatation, l'exercice ou la défense de ses droits en justice ou pour les besoins de la défense des personnes concernées (selon exceptions visées à l'article 69 de la loi Informatique et Libertés), Ces transferts s'effectuent conformément aux exigences légales, aux directives de la Commission Européenne et de la CNIL, et peuvent, le cas échéant, faire l'objet d'encadrements juridiques spécifiques par l'Assureur (ou les entités du Groupe Groupama) pour garantir un niveau suffisant de protection des données à caractère personnel.

Ces informations (strictement limitées), sont destinées aux seuls destinataires susceptibles d'intervenir dans le cadre des finalités prévues aux présentes conditions générales et décrites ci-dessus.

- Mise en œuvre des garanties d'assistance : la mise en œuvre des garanties d'assistance prévues au contrat peut nécessiter le traitement de données personnelles, notamment des données de santé, par Mutuaide Assistance.

Ces informations sont exclusivement destinées aux personnes en charge de la gestion de vos garanties et concernant vos données de santé, aux médecins de l'Assisteur, à ses gestionnaires habilités, et autres personnes habilitées (urgentistes, ambulanciers, médecins locaux). Certaines données, strictement nécessaires à la mise en œuvre des prestations d'assistance, sont susceptibles de faire l'objet de transferts hors Union Européenne dans l'intérêt de la personne concernée ou de la sauvegarde de la vie humaine.

Vous acceptez expressément, le recueil et le traitement de données de santé dans ce cadre.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition à toutes informations vous concernant auprès de Mutuaide Assistance, et s'agissant de l'accès à vos données médicales auprès de son Médecin-Conseil. (demande par courrier postal, accompagnée de la photocopie d'une pièce d'identité, à l'adresse Mutuaide Assistance précisée sur vos documents contractuels ou le site mutuaide.fr).

Tout appel téléphonique passé dans le cadre de la mise en œuvre des garanties d'assistance sera systématiquement enregistré sur les plateformes de Mutuaide Assistance aux fins d'assurer une parfaite exécution des prestations. Le droit d'accès à ces enregistrements s'effectue directement auprès de Mutuaide Assistance dans les limites de la durée de conservation de ces enregistrements.

- Etudes, Statistiques : des données à caractère personnel vous concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat) sont également susceptibles d'être utilisées et exploitées par l'Assureur et les entités du Groupe Groupama (ou leurs sous-traitants) à des fins statistiques ou d'études, en vue notamment de faire évoluer nos offres de produits et services, de personnalisation de nos relations, de mieux connaître le marché et la concurrence ou d'innovations.

Ces données peuvent être associées, combinées ou inclure des données personnelles vous concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat) collectées automatiquement ou communiquées par vos soins lors de votre navigation sur notre site internet, de l'usage de certaines fonctionnalités du site ou de notre application mobile (et ce conformément à nos politiques « vie privée et données personnelles » et « cookies » accessibles sur notre site internet ou prévues aux Conditions Générales d'Utilisation du site ou de notre application mobile).

Elles peuvent également être combinées avec des données statistiques ou agrégées issues de différentes sources internes ou externes.

L'ensemble des données à caractère personnel sont traitées dans le respect des réglementations en vigueur, et notamment celles relatives au respect de la vie privée et à la protection des données à caractère personnel.

- Autres : d'autres finalités particulières sont également susceptibles d'être mises en œuvre pour l'exécution de certains contrats (ex : dispositifs de géolocalisation, utilisation d'applications mobiles).

Se reporter aux documents contractuels ou conditions générales d'utilisation de ces applications pour une complète information sur les traitements mis en œuvre, leurs finalités et l'exercice des droits des personnes.

2 - Fonctionnalités du site

Ce site vous permet d'obtenir des informations commerciales concernant nos produits et services, des simulations et des devis en ligne et de souscrire des produits d'assurance et de banque en ligne de façon sécurisée, d'accéder à votre espace personnel, et d'avoir accès à différents services détaillés ci-après.

- Simulations, devis et souscription en ligne

Ce site vous permet d'obtenir des simulations et des devis en ligne, et de souscrire des contrats d'assurance, bancaires ou de prestations de services en ligne de façon sécurisée.

Les données personnelles vous concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat) sont nécessaires à l'élaboration des simulations ou devis et à la conclusion et la gestion des offres d'assurance, de banque et de service souscrites en ligne.

Concernant l'offre assurance, les données personnelles sont traitées dans le respect des conditions prévues au paragraphe 1 ci-avant « Protection des données personnelles dans le cadre de la conclusion, gestion et exécution des contrats d'assurance » et/ou dans le respect des dispositions prévues dans les différents documents contractuels communiqués par l'assureur.

Concernant l'offre bancaire, vos données sont traitées dans le respect des dispositions prévues aux documents d'informations ou contractuels communiqués par Orange Bank.

Ce site vous permet également de régler, à la souscription, votre cotisation d'assurance en ligne, avec votre carte bancaire. Nous vous rappelons que nos transactions sont effectuées dans un environnement sécurisé aux normes SSL (Paybox).

- Accès à votre espace personnel (espace clients)

L'accès à l'espace personnel vous permet d'accéder à certaines fonctionnalités complémentaires, de consulter les contrats que vous avez souscrits, ainsi que les principales informations ou documents les concernant.

Il vous permet également :

- d'effectuer une déclaration de sinistre sur certains types de contrats,
- de faire des demandes en ligne (ex. demande de versements supplémentaires sur vos contrats d'assurance vie ; demande d'attestations (carte verte, relevé d'information automobile,)
- de faciliter la gestion de vos coordonnées postales, de contact et bancaires,
- de demander la modification de votre code d'accès
- de communiquer certaines pièces justificatives nécessaires à l'exécution des contrats.

Messagerie : Une messagerie, intégrée à l'espace client, peut également permettre (dans certains cas en fonction des contrats souscrits) de faciliter les échanges entre l'utilisateur et ses différents interlocuteurs.

La messagerie peut être utilisée :

- Par le client pour envoyer un message à un conseiller. Il recevra une réponse sur sa messagerie personnelle et non sur la messagerie intégrée à son espace personnel.
- Par nos services pour envoyer au client des messages commerciaux ou relationnels.

Identifiant/mot de passe : L'accès à votre espace personnel est limité par l'utilisation d'un code d'accès composé d'un identifiant personnel et d'un mot de passe. Ce code d'accès est strictement personnel et confidentiel. Vous devez prendre toutes les mesures propres à en assurer la sécurité et la confidentialité et vous engager à ne le communiquer à personne. Vous êtes responsable de son utilisation, de sa conservation et de sa confidentialité. Nous ne vous le demanderons jamais, ni par email, ni par téléphone, ni par courrier. Groupama ne saurait être tenu responsable de toute utilisation frauduleuse de ce code d'accès. En cas de perte, ou de vol ou de suspicion de perte ou de vol du code d'accès, merci de consulter la page <https://www.groupama.fr/conseils/premiere-visite-espace-client>

- Newsletter

Ce service a pour objectif de vous tenir informé régulièrement de l'actualité de notre entreprise. Les adresses de messagerie recueillies dans ce cadre ne seront utilisées qu'aux seules fins de vous adresser notre newsletter et de gérer votre abonnement. Vous pouvez à tout moment modifier votre abonnement ou le supprimer à l'aide du lien de désinscription présent sur chaque newsletter, par le biais du site internet, ou par courrier auprès de votre Assureur.

- Prospection commerciale

Vous êtes susceptible de recevoir des offres commerciales pour des produits et services analogues (Assurances, Banque et Services) des entreprises du Groupe Groupama ainsi que de nos partenaires. Vous recevrez par courrier électronique (email, sms) ces offres commerciales dans la mesure où vous avez donné votre accord. Vous pouvez à tout moment vous y opposer ou modifier votre choix par le biais du site internet, à l'aide du lien de désinscription présent sur chaque communication, ou par courrier postal au siège de l'assureur

- Cookies

Votre accès au présent site peut nous amener à installer des « cookies » dans votre terminal permettant d'enregistrer des informations relatives à votre navigation (pages consultées, date/heure de consultation,) dont peut prendre connaissance. Vous pouvez vous opposer à l'enregistrement de ces « cookies » ou modifier vos souhaits en matière de cookies en configurant votre navigateur selon les recommandations présentées dans notre notice cookies

- Sécurité (en savoir plus)

Groupama met en garde les Utilisateurs du site et ses Clients contre l'apparition d'un nouveau type de fraude financière : le "phishing" liée à l'utilisation du courrier électronique. Il s'agit de plagier partiellement ou entièrement un site Internet (par exemple celui d'une banque ou d'un assureur connus) et d'essayer d'obtenir des informations à caractère personnel ou confidentiel. Cette demande est souvent motivée à des soi-disant mesures de sécurité ou de mises à jour des bases de données.

Ne répondez pas à ces mails

Ne cliquez sur aucun des liens figurant dans ces mails

Supprimez ces mails.

Nous vous rappelons également que vos codes d'accès sont strictement confidentiels. Dans un souci de prévention, ne communiquez à personne ces codes secrets de connexion.

Sachez par ailleurs que jamais Groupama ne vous les demandera, ni par mail, ni par téléphone, ni par courrier.

S'il vous arrivait de recevoir un message vous demandant de le faire, transmettez-le-nous immédiatement.

Les échanges entre votre ordinateur et l'espace Client du site font l'objet d'un cryptage afin d'éviter que des tiers puissent intercepter les données confidentielles qui circulent sur le réseau internet. Ce cryptage se caractérise par une adresse débutant par "https" et par un petit cadenas fermé indiquant que vous êtes bien sur une page sécurisée.

Contact Informatique et Libertés

Pour une demande **assurance**, vous pouvez nous contacter :

- via le [formulaire Contact Informatique et Libertés](#).

Pour une demande **banque**, vous pouvez nous contacter :

- par mail à l'adresse cnil@gbanque.fr, en indiquant vos nom, prénom, adresse postale, email, numéro de téléphone et référence contractuelle.

Pour une demande **assurance vie**, vous pouvez nous contacter :

- par mail à l'adresse service.reclamations@ggvie.fr, en indiquant vos nom, prénom, adresse postale, email, numéro de téléphone et référence contractuelle.