

CHARTRE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Assurances CTAMA accorde un ample intérêt à la protection de vos données personnelles et veille à vous sécuriser lors de l'utilisation de nos services ainsi que de notre site web.

La présente chartre de protection des données personnelles définit les conditions dans lesquelles Assurances CTAMA, en sa qualité de responsable de traitement des données, recueille et traite, de manière loyale et transparente, vos données personnelles dans le cadre de la fourniture de l'ensemble des services et des contrats qui vous sont proposés (ou celles des membres de votre famille pour certains contrats et services), et ce conformément à la loi et à la réglementation en vigueur.

✓ QUELLES SONT LES DONNÉES PERSONNELLES QUE NOUS TRAITONS ?

En tant que société de services, Assurances CTAMA est obligée de traiter une panoplie des données personnelles pour des finalités déterminées, explicites et légitimes.

Les principales catégories de vos données personnelles que nous traitons sont :

Données d'identification et coordonnées :

- **Données d'identification :** telles que le nom, le prénom, la date et le lieu de naissance, le numéro du document d'identité, ainsi que toutes autres données de sources internes ou externes qui permettent de vous identifier.
- **Données sur vos coordonnées :** telles que les adresses postales et électroniques ainsi que les contacts téléphoniques.

Données socio-économiques :

- Données sur l'âge, le sexe, la situation familiale et l'emploi.
- Données fiscales telles que l'identifiant fiscal, le régime fiscal, le statut fiscal et le pays de résidence.
- Données sur vos revenus et vos biens assurés.

Données sur le comportement du client ou la nature de la transaction :

- Données permettant le suivi du comportement du client tout au long de la relation d'affaire et la détection des opérations suspectes conformément aux exigences de la réglementation relative à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.
- Données sur la solvabilité et sur le risque des impayés et de recouvrement des créances.
- Données relatives à la sinistralité ainsi que l'implication ou la suspicion dans des transactions frauduleuses.
- Données relatives aux déclarations et aux prestations sur sinistres.

Données sur les services demandés ou utilisés et les comportements liés à ces services :

- Toutes les données contenues dans la documentation client ou dans les formulaires que vous pourriez compléter.
- Données sur les services demandés, en cours d'utilisation ou utilisés dans le passé notamment les garanties incluses dans les contrats d'assurances et les sinistres déclarés.
- Données sur les canaux de distribution que vous utilisez.
- Données relatives aux usages des biens en relation avec les risques assurés.
- Données relatives à vos habitudes et préférences par rapport aux services que nous offrons.

Données sur les interactions avec nous :

Données relatives aux interactions dans nos Agences, celles avec nos Agents, Courtiers et Intermédiaires, sur nos sites Internet, sur nos applications et les courriers postaux et/ou électroniques et par tout autre moyen de communication notamment pour demander un service ou une assistance, faire une réclamation ou en répondant à une enquête de satisfaction.

Données juridiques, données exigées par la loi ou données nécessaires en cas de recours en justice :

- Données nécessaires pour répondre à nos obligations légales et réglementaires, notamment vos données de transactions financières, les informations nécessaires à la détection de toute activité suspicieuse ou anormale vous concernant ou concernant les personnes avec lesquelles vous êtes en relation,
- Données nécessaires à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice.

Données de santé :

Données liées à l'état de santé physique, mentale ou psychologique de la personne physique qui sont collectées pour la conclusion des contrats d'assurance, le remboursement en cas de maladie ou le règlement des prestations en cas d'incapacité, d'invalidité ou de décès.

Ces données sont sensibles et leur collecte nécessite votre consentement explicite ainsi que les démarches requises par la législation en vigueur.

✓ **QUELLES SONT LES FINALITÉS DU TRAITEMENT DE VOS DONNÉES ?**

Les données collectées lors de la souscription des contrats, les déclarations des sinistres, sur notre site web ou autres ont pour objectif de répondre à une ou plusieurs des finalités suivantes :

- L'élaboration et la gestion des contrats d'assurance.
- L'indemnisation des assurés et des bénéficiaires en cas de sinistres.
- La lutte contre la fraude, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.
- L'élaboration des analyses et des statistiques.
- La réalisation des actions de prospection.
- L'amélioration de nos services à travers la réalisation des études et des enquêtes de satisfaction clients.
- La gestion et l'analyse des réclamations.
- La sécurité et le contrôle des accès.
- La gestion des ressources humaines et des relations avec les tiers.
- La personnalisation de nos services et les messages que nous vous adressons.
- La réponse aux demandes des autorités publiques et judiciaires.
- La conformité aux dispositions légales, réglementaires et administratives.

✓ **A QUELLES PARTIES VOS DONNÉES PERSONNELLES POURRONT ÊTRE DIVULGUÉES ?**

Afin d'accomplir les finalités précitées, nous pouvons divulguer vos données personnelles et les partager avec :

- Les partenaires, les prestataires de services et les sous-traitants réalisant des prestations pour notre compte tels que les experts, les sociétés d'assistance, les établissements de santé, les médecins, les commissaires aux comptes ou les sociétés qui réalisent des études pour notre compte. **Nos Partenaires, prestataires de services et sous-traitants sont tenus d'une obligation de confidentialité et de sécurité des données conformément à la législation en vigueur et traiteront vos données uniquement sur instruction de notre part.**

- Toute partie qui possède un intérêt ou assume un risque au regard ou dans le cadre des produits ou services que nous fournissons tels que les autres sociétés d'assurance ou de réassurance.
- Les tuteurs légaux et les bénéficiaires sur vos contrats.
- Les intermédiaires agréés en assurance, qui nous mettent en relation avec vous ou qui traitent avec nous pour votre compte.
- Toute autre personne impliquée dans le cadre d'un litige vous concernant tel que les avocats, les notaires, les huissiers ou les experts désignés par le tribunal.
- Le Comité Général des Assurances, la Fédération Tunisienne des Sociétés d'Assurances et la Commission Tunisienne des Analyses Financières.
- Les autres autorités financières, judiciaires, administrations fiscales ou organismes publics sur demande et dans la limite de ce qui est permis par la législation en vigueur.

✓ VOS DONNÉES PEUVENT ÊTRE TRANSFÉRÉES À L'ÉTRANGER ?

Vos données sont susceptibles d'être transférées vers un pays étranger.

Ce transfert de données à l'étranger se fait uniquement dans les cas suivants:

- Exécuter vos instructions.
- Remplir une obligation contractuelle ou légale.
- Dans le cadre de la relation avec des sociétés de réassurance basées à l'étranger.
- Dans le cadre de la gestion d'un dossier de sinistre impliquant une société d'assurance, un assuré ou une autre partie basée à l'étranger.
- Dans le cadre d'une relation contractuelle avec des prestataires et/ou des sous-traitants basés à l'étranger.

En tout état de cause, préalablement au transfert de vos données à l'étranger toutes les démarches, mesures et précautions prévues par la législation en vigueur seront accomplies auprès de vous, auprès de la partie qui reçoit les données à l'étranger et auprès de l'Instance Nationale de Protection des Données Personnelles.

✓ SUR QUELLE DURÉE NOUS CONSERVONS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Assurances CTAMA s'engage à conserver vos données personnelles pendant une durée limitée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités de collecte ci-dessus décrites.

Les délais de conservation des données varient selon la nature des données, la finalité des traitements, les dispositions légales et réglementaires ainsi que les recommandations de la l'Instance Nationale de Protection des Données Personnelles.

Vos données personnelles sont détruites dès l'expiration du délai fixé à leur conservation. *La destruction est réalisée en présence d'un huissier de justice et d'un expert désigné par l'Instance Nationale de Protection des Données Personnelles.*

✓ COMMENT ASSURONS-NOUS LA SÉCURITÉ DE VOS DONNÉES ?

Assurances CTAMA a mis en place les mesures organisationnelles et techniques appropriées pour préserver *la sécurité, l'intégrité et la confidentialité* de vos données personnelles et empêcher leur déformation.

Dans ce cadre, elle impose à son personnel, ses prestataires, ses réassureurs et ses sous-traitants de respecter des normes strictes en matière de sécurité et de protection des données personnelles, **y compris des obligations contractuelles aux termes desquelles ils s'engagent à protéger toutes les données et à appliquer des mesures strictes au moment de leur transfert.**

✓ QUELS SONT VOS DROITS PAR RAPPORT À VOS DONNÉES PERSONNELLES ET COMMENT LES EXERCER ?

La législation en vigueur en matière de protection des données personnelles vous accorde différents droits :

- **Droit d'accès :** Vous, vos héritiers ou votre tuteur avez le droit de consulter toutes les données personnelles vous concernant et d'obtenir une copie de ces données.
- **Droit d'opposition :** Vous, vos héritiers ou votre tuteur avez le droit de vous opposer à tout moment au traitement de vos données personnelles pour des raisons valables, légitimes et sérieuses, sauf dans les cas où le traitement est prévu par la loi ou est exigé par la nature de l'obligation. En outre, vous, vos héritiers ou votre tuteur avez le droit de vous opposer à ce que vos données personnelles soient communiquées aux tiers en vue de les exploiter à des fins publicitaires. *L'opposition suspend immédiatement le traitement.*
- **Droit de rectification et de mise à jour :** Si vous estimez que vos données personnelles sont inexactes ou incomplètes, vous pouvez exercer votre droit de rectification et de mise à jour en précisant les modifications à apporter ou en fournissant des déclarations complémentaires.
- **Droit à la suppression :** Vous, vos héritiers ou votre tuteur avez le droit de demander la suppression de vos données personnelles dans la limite de ce qui est permis par la législation en vigueur.

- **Droit de retrait du consentement :** Si le traitement de vos données personnelles repose uniquement sur votre consentement, vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment.
- **Droit de recours :** Vous, vos héritiers ou votre tuteur avez le droit de faire une réclamation auprès de l'Instance Nationale de Protection des Données Personnelles.

✓ **MISE À JOUR DE LA PRÉSENTE CHARTE :**

Cette charte doit être mise à jour régulièrement en fonction des évolutions réglementaires et technologiques.

✓ **COMMENT NOUS CONTACTER POUR PLUS D'INFORMATIONS, EXERCER VOS DROITS OU FAIRE UNE RÉCLAMATION ?**

Pour toute information complémentaire ou pour faire une réclamation sur les traitements de vos données personnelles, veuillez contacter notre **Délégué à la Protection des Données Personnelles (DPO)** à l'adresse mail suivante : fmansouri@ctama.com.tn