

POLITIQUE DES DONNEES PERSONNELLES

Nous veillons à assurer la protection des données personnelles de nos clients, de nos courtiers partenaires ainsi que celles de leurs clients et prospects.

La présente Politique a pour objectif de renseigner sur les conditions dans lesquelles nous (c'est-à-dire NOVELIA) collectons, traitons, conservons, archivons et supprimons les données personnelles des prospects, clients et courtiers partenaires. Elle informe également sur les droits dont disposent nos clients, nos courtiers partenaires, leurs clients et prospects sur leurs données.

Qu'est-ce qu'une donnée personnelle ?

Il s'agit de toute information identifiant directement ou indirectement une personne physique (Exemple : nom, adresse, numéro d'immatriculation, numéro de téléphone, photographie, date de naissance, adresse IP, empreinte digitale etc.).

Quelles sont les catégories de données personnelles traitées par NOVELIA ?

Sont principalement traitées, dans le cadre de notre relation contractuelle ou commerciale, les catégories de données personnelles suivantes :

- données personnelles déclaratives : c'est-à-dire celles que nous pouvons être amenés à recueillir directement auprès de nos courtiers partenaires ou celles collectées indirectement auprès de leurs prospects et clients avec lesquels nous avons un lien contractuel
- données personnelles liées au fonctionnement des produits d'assurance et services
- données personnelles provenant d'informations publiques (partie publique des réseaux sociaux par exemple) dans le respect des réglementations

Quels sont les finalités et les fondements justifiant la collecte des données personnelles par NOVELIA ?

Nous traitons les données personnelles pour les finalités et sur la base des fondements listés ci-dessous :

Finalités	Fondements
- Gérer la relation d'affaire avec nos courtiers partenaires (ouverture de code, vérification ORIAS, reversement des commissions)	Ces traitements sont réalisés sur la base d'un contrat conclu entre NOVELIA et le courtier partenaire
- Tarifer / Etablir des devis pour les prospects	Ces traitements sont réalisés sur la base des déclarations faites par les prospects
- Gérer les contrats des clients (avenant, résiliation, indemnisation, gestion et reversement des primes)	Ces traitements sont réalisés sur la base d'un contrat conclu avec l'accord du client ou l'exécution de mesures prises à la demande du

	client
<ul style="list-style-type: none"> - Améliorer la prise en charge des interactions avec nos clients, nos courtiers partenaires et leurs clients ou prospects - Améliorer la qualité de service - Recouvrer les créances impayées - Gérer le contentieux et précontentieux - Gérer les incidents informatiques - Surveiller nos locaux à des fins de sécurité - Lutter contre la fraude - Piloter l'activité de NOVELIA - Réaliser des études statistiques - Gérer les réclamations 	Ces traitements sont réalisés sur la base d'un intérêt légitime poursuivi par NOVELIA (par exemple assurer la sécurité de ses locaux et infrastructures ou améliorer ses services) sans porter atteinte aux droits et libertés fondamentaux de nos clients, courtiers partenaires ainsi que de leurs clients et prospects.
<ul style="list-style-type: none"> - Réaliser des actions marketing : animation sur les réseaux sociaux, organisation de jeux, réalisation d'enquête de satisfaction, réalisation de lettres d'information (newsletter) 	Ces traitements sont réalisés sur la base d'un intérêt légitime poursuivi par NOVELIA (améliorer ses résultats) ou sur la base du consentement de nos clients, courtiers partenaires ou de leurs clients et prospects, sans porter atteinte à leurs droits et libertés fondamentaux.
<ul style="list-style-type: none"> - Répondre aux demandes des autorités administratives et judiciaires - Lutter contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme - Réaliser des déclarations réglementaires (TRACFIN...) - Gérer les risques opérationnels 	Ces traitements sont réalisés sur la base d'une obligation légale ou réglementaire à laquelle est tenue NOVELIA.

Qui sont les destinataires des données personnelles traitées par NOVELIA ?

Nous sommes tenus au secret professionnel à l'égard des données personnelles qui nous sont communiquées. Toutefois, en nous transmettant ces informations personnelles, NOVELIA est autorisée à partager ces données, en vue des finalités susvisées, au profit des sociétés membres du Groupe KEREIS, de ses prestataires et sous-traitants, des compagnies d'assurance et de leurs prestataires et partenaires, des autorités administratives et judiciaires légalement habilitées (pays de l'Union européenne ou non membre de l'Union Européenne).

Nous ne sommes pas responsables des traitements des données personnelles autorisés auprès de tiers et qui ne sont pas partagés avec lui tels que par exemple les applications de comparateur d'assurance ou les réseaux sociaux. Il appartient à nos clients, à nos courtiers partenaires, à leurs clients et prospects de se référer aux politiques de protection des données de ces tiers pour vérifier les conditions des traitements réalisés ou exercer leurs droits au titre de ces traitements.

Quelles sont les mesures de sécurité mises en œuvre par NOVELIA?

NOVELIA bénéficie d'un dispositif de sécurité informatique, fourni par un prestataire externe. La réglementation nous impose d'assurer un haut niveau de sécurité et de confidentialité sur les données personnelles que nous traitons. A ce titre, nous considérons que l'ensemble des données qui concernent nos clients, nos courtiers partenaires, leurs clients et prospects constituent des données confidentielles relevant du secret professionnel auquel nous sommes soumis. Ces données peuvent être transmises, exploitées ou conservées selon le cadre sécuritaire décrit ci-après.

Nous prenons, au regard de la nature des données personnelles et des risques que présentent les traitements, les mesures physiques (ex: contrôle des accès aux bâtiments) et organisationnelles (équipes dédiées formées à la sécurité des informations) nécessaires pour préserver la sécurité de ces données et empêcher qu'elles ne soient détruites, perdues, altérées, divulguées de façon non autorisée ou que des tiers non autorisés y aient accès. Pour garantir ce niveau de sécurité, des mesures de sécurité complémentaires peuvent être nécessaires telles que des traces et pistes d'audit.

Nous sensibilisons nos salariés à la protection des données personnelles et nous assurons qu'ils respectent les réglementations en vigueur ainsi que la déontologie de notre entreprise.

Nous choisissons des sous-traitants ou prestataires qui présentent un haut niveau de garanties quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement des données de nos clients, de nos courtiers partenaires, de leurs clients et prospects réponde aux exigences des réglementations applicables sur la protection des données personnelles.

Si nous constatons un incident avec impact sur les données personnelles, nous veillons, selon le cadre imposé par la réglementation et selon le risque pour les droits et libertés d'une personne physique, à le notifier à l'autorité de contrôle compétente, par exemple la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) en France, dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance et à en informer les personnes concernées.

Quelles sont les durées de conservation des données personnelles ?

Nous avons défini des règles précises en matière de durées de conservation des données personnelles.

Pour déterminer ces durées, nous prenons en compte les différentes finalités pour lesquelles sont collectées ces données, les personnes concernées par la collecte, le respect d'obligations légales, réglementaires ou reconnues par la profession auxquelles nous sommes tenus. Celles-ci n'excèdent pas ce qui est strictement nécessaire à la bonne exécution du traitement.

Nous vous invitons à consulter le document détaillant les durées principales de conservation des données personnelles (Annexe 1).

Quels sont les droits dont disposent nos courtiers, leurs clients et prospects ?

Nos clients, nos courtiers partenaires, leurs clients et prospects disposent de droits dédiés tels qu'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation, d'effacement et de portabilité de leurs données personnelles. Ils disposent également d'un droit à définir des instructions concernant la

conservation, l'effacement et la communication de leurs données personnelles, après décès. Enfin, nos clients, nos courtiers partenaires, leurs clients et prospects disposent d'un droit de réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

Dans le cadre de l'exercice du droit à la portabilité, NOVELIA restituera les données déclaratives, c'est-à-dire celles que NOVELIA peut être amené à recueillir directement auprès du titulaire ou celles collectées indirectement auprès de tiers avec lesquels NOVELIA a un lien contractuel. Ne seront pas restituées les données liées au fonctionnement des produits et services, les données personnelles provenant d'informations publiques et les données personnelles inférées ou calculées par NOVELIA

Pour l'exercice du droit d'opposition, toute personne concernée pourra l'invoquer pour les traitements fondés sur l'intérêt légitime ou sur une mission d'intérêt public et en expliquant les raisons particulières qui justifient sa demande. A noter que le droit d'opposition à la prospection peut être exercé par la personne concernée à tout moment sans que cette dernière n'ait à justifier sa demande.

La demande de droit à l'oubli peut, dans certaines hypothèses, ne pas aboutir. Par exemple si les clients, les courtiers partenaires, leurs clients et prospects détiennent toujours un contrat au sein de NOVELIA et que la conservation des données est nécessaire pour l'exécution de ce contrat ou lorsque NOVELIA est tenu par la réglementation de conserver les données au-delà de la durée de la relation contractuelle.

Comment exercer ces droits ?

- Par courrier postal à l'adresse suivante :

NOVELIA - Service CNIL
30 Boulevard de la Tour d'Auvergne CS 86523
35065 Rennes Cedex

- Par e-mail à l'adresse suivante : **contactcnil@novelia.fr**

Pour toutes demandes, des éléments permettant de justifier de l'identité du demandeur pourront être sollicités.

NOVELIA a désigné un Délégué à la Protection des Données (DPD). Ce dernier a pour mission notamment d'informer et conseiller le Responsable de traitement de NOVELIA sur toutes les questions relevant de la protection des données personnelles. Il veille au respect des réglementations sur la protection des données personnelles. Il est également l'interlocuteur de la CNIL, notre autorité de contrôle, pour toute question relative à la gestion des données personnelles.

Vous pouvez joindre notre DPD aux adresses suivantes :

- dataprotectionoffice@kereis.com ;
- M. le Délégué à la protection des Données - Kereis - 3 rue Victor Schoelcher – Bâtiments E et F 44800 Saint Herblain

Comment conserver la maîtrise et le contrôle des données personnelles ?

- Maîtrise de vos communications téléphonique

Dans un objectif de satisfaction client et de suivi de la qualité de nos services, vos télécommunications avec NOVELIA sont susceptibles d'être enregistrées.

A tout moment lors de votre appel, vous pouvez vous opposer à tout enregistrement sur simple demande adressée à votre interlocuteur.

- Gestion de vos données de navigation

Définition

Les cookies sont de petits fichiers "texte" émis par les sites visités. Ils sont enregistrés sur un terminal (smartphone, tablette, ordinateur, etc.) et permettent de stocker des données temporaires ou persistantes. Ils informent notamment le site visité sur la date de la dernière visite, les préférences d'affichage (exemple : le nombre d'articles à afficher par page etc.).

Usage

Dans le but d'améliorer l'expérience de nos courtiers partenaires, de perfectionner nos services ou encore de faciliter la navigation, nous implémentons sur les terminaux informatiques de nos courtiers partenaires deux types de cookies :

- Des cookies techniques dits de session, également appelés cookies de confort, qui ont pour finalité :
 - de maintenir un « contexte de session ». Ces cookies évitent notamment de multiples authentifications au cours d'une même visite. Les données recueillies dans ce contexte sont automatiquement détruites environ une demi-heure après le terme de votre navigation ;
 - de permettre la gestion de votre consentement. Notamment pour vous permettre de modifier à tout moment votre choix.
- Des cookies persistants (également nommés d'optimisation) permettant de personnaliser l'interface utilisateur et d'éviter de réitérer des choix de navigation. D'une durée de vie de 13 mois, ils nous servent essentiellement à dresser des statistiques de masse pour améliorer la qualité de présentation de nos informations ou l'ergonomie de nos services.

Gestion

L'ensemble des cookies implémentés sur les terminaux informatiques sont considérés comme essentiels au bon fonctionnement des outils mis à disposition des courtiers partenaires. Il n'est donc pas possible de s'opposer à leur enregistrement. Les utilisateurs ont la possibilité de consulter le détail des cookies enregistrés (ou technologie équivalente), à tout moment lors de leur navigation sur le site sur le panneau des paramètres mis à disposition.

Mesure d'audience

Le site web mis à disposition n'utilise aucun outil de mesure d'audience.

Détail des cookies déposés

Nom Cookie	Finalité	Éditeurs	Durée de vie
iadvize-1093-void	Ces cookies sont édités et gérés par iAdvize, le prestataire qui vous fournit le chatbot.	iAdvize	12 mois
void	Ces cookies sont édités et gérés par iAdvize, le prestataire qui vous fournit le chatbot.	iAdvize	12 mois
axeptio_cookies	Gestion des cookies via Axeptio Selon le choix de l'utilisateur, d'autres cookies sont déposés pour sauvegarder son consentement comme <i>axeptio_all_vendors</i> et <i>axeptio_authorized_vendors</i>	Axeptio	12 mois
JSESSIONID	Identification de la session de l'utilisateur sur une instance serveur	NOVELIA	Session
novelia_*	Cookies uniquement technique pour gérer l'interface utilisateur (novelia_cookies, novelia_bandeau_info, extra-net_tour)	NOVELIA	Session ou 1 an

Révision et évolutions

Les règles de gestion des cookies et de la mesure d'audience exposées ci-dessus peuvent être amenées à évoluer. Toutes les modifications de traitement ou révisions seront consignées dans cette page et signalées par la mise à jour de la date de publication.

Annexe 1 : Durée de conservation de vos données personnelles

BUTS POURSUIVIS	DURÉES DE CONSERVATION
Gérer les demandes prospects (demande de devis, demande d'ouverture de code partenaire)	3 ans à compter de la collecte des données ou du dernier contact émanant du prospect
Gérer la relation d'affaire avec nos courtiers partenaires (ouverture de code, vérification ORIAS, reversement des commissions)	5 ans à compter de la fin de la résiliation de la convention
Gérer les contrats des clients (avenant, résiliation, indemnisation, gestion et reversement des primes)	10 ans à compter de la résiliation du contrat ou de la clôture du sinistre
Analyser les enregistrements de télécommunications dans un but de suivi de la qualité de service	60 jours à compter de l'enregistrement

Date de mise à jour : 01/2024