

# Charte de protection des données

MNPAF

Dans le cadre de l'utilisation de nos services, du site web ou de la gestion de votre contrat d'assurance, Mutuelle Air France collecte et traite des données personnelles vous concernant.

La présente charte s'adresse aux adhérents de la Mutuelle mais aussi à tous les prospects/utilisateurs/visiteurs du site web et vous informe sur les traitements mis en œuvre par Mutuelle Air France et sur les droits dont vous disposez sur vos données.

Mutuelle Air France, dont le siège social se situe au 3 place de Londres, Bâtiment Uranus, CS 11 692 Tremblay en France, 95 725 ROISSY CH DE GAULLE CEDEX, traite vos données personnelles en qualité de responsable de traitement.

## **Pourquoi collectons-nous vos données personnelles ?**

Dans le cadre de nos activités quotidiennes et de nos relations contractuelles, Mutuelle Air France collecte vos données à caractère personnel pour les finalités suivantes :

- Sur la base de l'exécution de vos contrats ou de mesures précontractuelles prises à votre demande :
  - L'étude de vos besoins spécifiques afin de vous proposer des contrats et services adaptés dans l'exercice de notre devoir de conseil,
  - L'examen, l'acceptation, le contrôle et la surveillance du risque,
  - La souscription, la gestion et l'exécution de vos contrats santé,
  - L'encaissement des cotisations,
  - L'exécution des garanties et la gestion des paiements de prestations,
  - L'exercice des recours et la gestion des contentieux,
  - La gestion des demandes et réclamations.
  
- Sur la base de notre intérêt légitime :
  - L'établissement de statistiques commerciales ou d'utilisation de nos services, sites et applications,
  - La réalisation d'études actuarielles,
  - La mise en œuvre d'actions de prévention,
  - La création et la mise à disposition de l'espace adhérents pour vous permettre d'accéder à nos services en ligne,
  - L'amélioration de la qualité de service et de la relation client, l'évaluation et la formation des collaborateurs via notamment des écoutes ou enregistrements téléphoniques.
  - La lutte contre la fraude pour la protection de la mutualité des assurés,
  - Les opérations de communication mutualiste, l'organisation et la gestion des événements mutualistes (élections des délégués et élus...).
  
- Sur la base de nos obligations légales et réglementaires :
  - En matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et gels des avoirs,
  - Pour la détection et l'identification des contrats en déshérence,
  - Pour l'exécution des règles fiscales, sociales,
  - Pour la gestion des demandes de droits adressées au DPO.
  
- Sur la base de votre consentement :

- La gestion et le suivi des demandes d'aides sociales,
- La prospection commerciale par voie électronique (sms, messages vocaux, emails),
- Le dépôt ou la lecture de cookies et traceurs sur notre site et application (voir notre politique [cookies](#)).

## Quelles données traitons-nous ?

Mutuelle Air France collecte et traite les données suivantes uniquement lorsqu'elles sont strictement nécessaires à son activité afin de vous faire bénéficier des produits et services de qualité.

Les données que vous confiez à Mutuelle Air France peuvent concerner :

- Les données relatives à l'identification des personnes parties, intéressées ou intervenantes au contrat (état civil, coordonnées, nationalité...),
- Les données relatives à la situation familiale, économique, patrimoniale et financière (revenus, patrimoine etc...),
- Les données relatives à la situation professionnelle (profession, catégorie socio-professionnelle, employeur etc...),
- Les données liées à la passation, l'application et la gestion du contrat (moyens de paiement, autorisation de prélèvement, RIB...),
- Les données relatives à la détermination ou à l'évaluation des préjudices et des prestations (détails des sinistres, taux invalidité/incapacité, montants remboursés par la sécurité sociale...),
- Les données relatives à la vie personnelle et aux habitudes de vie en relation avec les risques assurés ou les services proposés (nombre d'enfants...),
- Les données de connexion et de traçabilité (cookies, connexions à l'espace client...),
- Les données sensibles nécessaires à l'exécution contractuelle ou à l'exécution de mesures précontractuelles ou nécessaires au respect des dispositions légales, réglementaires ou administratives (données de remboursement maladie, description des atteintes corporelles, production de certificats médicaux, questionnaires médicaux, numéro de sécurité sociale...),
- Les données relatives au suivi de la relation commerciale comme les demandes de devis, les correspondances, les commentaires, etc.

## Cas particulier du traitement de vos données de santé :

Dans le cadre de nos activités d'assurance, et notamment pour l'étude de votre demande de prise en charge et le remboursement de vos soins, Mutuelle Air France collecte et traite des données à caractère personnel dites « sensibles », en l'occurrence des données de santé.

En plus du respect des principes exigés par la réglementation en vigueur, Mutuelle Air France porte une attention particulière aux modalités de collecte et d'utilisation de vos données de santé et à la mise en œuvre de mesures de sécurité et de confidentialité renforcées. Le traitement de ces données particulières est indispensable à nos activités de remboursements de prestations réalisées au titre de la complémentaire santé et ne nécessite pas le recueil de votre consentement.

Nous nous engageons par ailleurs à choisir comme partenaires, des organismes qui respectent les exigences des lois et règlements en matière de protection des données personnelles dans le cadre du traitement de vos données de santé.

## Quels sont les destinataires de vos données personnelles ?

Afin d'accomplir les finalités précitées, lorsque nécessaire, nous communiquons vos données personnelles uniquement aux :

- Collaborateurs habilités dans la limite de leurs fonctions et missions,
- Sous-traitants et prestataires de services (informatiques, recouvrement...),
- Partenaires dont vous sollicitez les services (tels que plateformes de téléconsultation, services d'analyses de devis...),
- Professionnels de santé et réseaux de soins et de tiers-payants,
- Déléataires d'assurance intervenant dans la gestion et l'exécution des contrats, tels que Noveocare, les assistants...,
- Organismes d'assurance offrant des prestations complémentaires, s'il y a lieu,
- Personnes intéressées et celles intervenant au contrat tels que les avocats, experts, auxiliaires de justice, médiateurs et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs et professionnels de santé, médecins conseils et le personnel habilité, et toute entité et personne désignées par la réglementation (exemples : administrations, tiers autorisés, autorités de contrôle...).

### **Vos données sont-elles traitées en dehors de l'UE ?**

Les données sont hébergées sur le territoire de l'Union européenne. Des données peuvent ponctuellement être rendues accessibles ou transmises à des destinataires situés en dehors du territoire de l'Union Européenne.

Conformément à la réglementation en vigueur, ces transferts sont toujours encadrés et sécurisés par des garanties appropriées notamment les clauses contractuelles types, adoptées par la Commission Européenne. Des mesures supplémentaires peuvent être également prises pour assurer et garantir un niveau de protection adéquat.

### **Combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?**

Nous conservons vos données pour la seule durée nécessaire aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées et dans le respect de la réglementation en vigueur.

La durée de conservation de vos données varie en fonction des finalités, des contrats ou services concernés ou d'obligations légales, afin de nous permettre d'établir la preuve d'un droit ou d'un contrat, notamment en cas de contentieux.

Vos données personnelles sont conservées pour les durées suivantes :

- Pour la gestion et l'exécution de vos contrats d'assurance, la durée de conservation des données est liée à la durée de votre contrat, des garanties et à la mise en œuvre de ces garanties augmentées des délais légaux de prescription qui peuvent être portés à 10 ans,
- Dans le cadre de la prospection commerciale, les données sont conservées pour une durée de 3 ans maximum après votre dernier contact ou la fin de la relation contractuelle,
- Dans le cadre de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, les données sont conservées pour une durée de 5 ans à compter de la fin de la relation contractuelle ou de l'exécution des opérations,
- Dans le cadre de la lutte contre la fraude à l'assurance, les données sont conservées pour une durée de 5 ans à compter de la clôture du dossier de fraude en cas d'alerte pertinente ou de la date d'inscription sur une liste de fraudeurs présumés.

Ces délais sont susceptibles d'évolutions si les obligations légales et réglementaires l'exigeaient.

## Pourquoi utilisons-nous des cookies ?

Lors de la navigation sur le site web de Mutuelle Air France, des informations relatives à la navigation de votre terminal sur le site peuvent être enregistrées dans des fichiers texte appelés « cookies », installés sur votre navigateur.

Pour plus d'informations sur les cookies, leur fonctionnement et leur utilisation, nous vous invitons à consulter notre [Politique de cookies](#).

## Quels sont vos droits sur vos données personnelles ?

La réglementation en matière de protection des données vous permet de disposer de certains droits sur vos données personnelles, à savoir :

- Le droit d'accéder à vos informations : vous avez le droit de prendre connaissance des informations collectées vous concernant et de la façon dont elles sont traitées,
- Le droit de rectifier vos informations : vous avez le droit de demander une modification de vos informations personnelles si celles-ci apparaissent ne plus être à jour et/ou incomplètes,
- Le droit à l'effacement des données et à la limitation : vous disposez du droit de demander l'effacement ou la limitation de l'utilisation de vos données notamment lorsque ces dernières ne sont plus nécessaires,
- Le droit à la portabilité des données : pour les traitements fondés sur l'exécution d'un contrat ou sur le consentement, vous pouvez récupérer les données personnelles que vous nous avez fournies dans un format structuré ou nous demander de les communiquer à une personne ou entité désignée par vos soins,
- Le droit d'opposition : vous pouvez vous opposer à l'utilisation de vos données notamment pour la prospection commerciale, y compris au profilage,
- Le droit de retirer votre consentement : pour les traitements reposant sur votre consentement, vous pouvez le retirer à tout moment,
- Le droit de définir le sort de vos données après votre décès : vous pouvez définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données personnelles après votre décès.  
Ces directives peuvent désigner une personne chargée de leur exécution, à défaut vos héritiers seront désignés,
- Le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL : vous avez également le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

Vous trouverez de plus amples informations sur vos droits liés à la protection des données auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés sur <https://www.cnil.fr>.

## **Par quel(s) moyen(s) pouvez-vous exercer vos droits ?**

Pour toute information ou pour exercer vos droits sur vos données personnelles traitées par Mutuelle Air France, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données de deux manières :

- Via l'adresse mail : [dpo@mpaf.fr](mailto:dpo@mpaf.fr)
- Par courrier à l'adresse suivante :

DPO Mutuelle Air France  
Délégué à la Protection des Données  
3 place de Londres,  
Bâtiment Uranus, CS 11 692 Tremblay en France,  
95 725 ROISSY CH DE GAULLE CEDEX

## **Synthèse des droits que vous pouvez exercer en fonction de la base légale de traitement :**

Le choix de la base légale conditionne l'exercice de certains droits. Ci-après, nous vous proposons une synthèse des droits dont vous disposez en fonction de la base légale retenue par Mutuelle Air France.

<b>Droit des personnes</b>	<b>Accès</b>	<b>Rectification</b>	<b>Opposition</b>	<b>Effacement</b>	<b>Limitation</b>	<b>Portabilité</b>
<b>Bases légales</b>						
<b>Exécution du contrat ou Mesures précontractuelles</b>	<b>Oui</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>Oui</b>	<b>Oui</b>	<b>Oui</b>
<b>Intérêt légitime</b>	<b>Oui</b>	<b>Oui</b>	<b>Oui</b>	<b>Oui</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>
<b>Respect d'une obligation légale</b>	<b>Oui</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>Oui/non<sup>1</sup></b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>
<b>Consentement</b>	<b>Oui</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>Oui</b>	<b>Oui</b>	<b>Oui</b>

## Révision de la Charte

La présente charte est susceptible d'être mise à jour compte tenu notamment des évolutions légales et réglementaires applicables en matière de protection des données à caractère personnel. A ce titre, vous êtes invités à la consulter régulièrement.

Dernière mise à jour Janvier 2025

<sup>1</sup> Le respect de ce droit peut être écarté pour répondre notamment à des obligations légales et réglementaires.