

# Conditions générales d'utilisation et de protection des données personnelles

## **1° Informations Essentielles**

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données et à la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous acceptez le traitement de vos données personnelles par la **SARL Cabinet BATAILLE** et ses partenaires\* pour les finalités suivantes : propositions d'offres et de services en assurance-vie, assurance dommages et assurance responsabilité civile.

Les destinataires de ces données sont les personnels agences de la SARL Cabinet BATAILLE et, s'il y a lieu, les autorités administratives et judiciaires, les organismes d'assurance ou les organismes sociaux des personnes impliquées, les intermédiaires d'assurance, ainsi que les personnes intéressées au contrat.

Les destinataires de ces données se conforment strictement au cadre des finalités énoncées ci-dessus. Ces destinataires peuvent se situer exclusivement en France.

\*La SARL Cabinet BATAILLE, société d'agents généraux d'assurances mandatée par les compagnies Aviva Assurances et Aviva Vie, utilise vos données pour l'étude et la proposition de solutions d'assurances, conformément à votre demande et vos besoins. La politique d'utilisation des données Aviva France se trouve sur le site Internet : [www.aviva.fr](http://www.aviva.fr)

Lien direct : <https://www.aviva.fr/particulier/services/donnees-personnelles.html>

Dans le cadre de nos activités en assurance-vie, nous travaillons avec l'Association Française d'Épargne et de Retraite (Afer), partenaire d'Aviva France. La politique de protection des données personnelles de l'Afer est également disponible sur son site Internet : [www.afer.asso.fr](http://www.afer.asso.fr)

Lien direct : <https://www.afer.asso.fr/protection-des-donnees-personnelles/>

Conformément aux dispositions du mandat donné par Aviva France, le Cabinet BATAILLE peut faire appel à d'autres compagnies pour l'étude et la proposition de solutions d'assurances dans le cadre de ses activités de courtage. Nous tenons à votre disposition les politiques d'utilisation des données de ces autres partenaires.

Les coordonnées du délégué à la protection des données personnelles de la SARL Cabinet BATAILLE sont les suivantes :

- Guillaume Bataille, agent général d'assurances
- E-mail : [cabinet-bataille@aviva-assurances.com](mailto:cabinet-bataille@aviva-assurances.com)
- Adresse : Cabinet Bataille - 23 place du 9 octobre - BP 66 -59402 Cambrai

## **Mentions légales**

SARL Cabinet Bataille

SIREN : 794 062 505 / Activités des agents et courtiers d'assurances (code NAF : 6622Z)

Siège social : 23 place du 9 Octobre - BP 66 - 59402 Cambrai Cedex

Site Internet : [www.cabinet-bataille.fr](http://www.cabinet-bataille.fr)

Intermédiaire en Assurance inscrit à l'ORIAS sous le n°13007813 – répertoire consultable sur [www.orias.fr](http://www.orias.fr)

Exerce sous le contrôle de l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution).

Adresse : 61 Rue Taitbout - 75436 Paris Cedex 09 / Site Internet : [www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr)

## **2° Quels sont les objectifs de la collecte et du traitement de vos données personnelles ?**

Vos données sont uniquement utilisées dans le cadre des finalités mentionnées à l'article 1° de façon pertinente et proportionnée. Elles sont relatives à votre identification, à l'appréciation du risque, à la détermination ou évaluation des préjudices y compris les données de santé et d'infraction. Vos données médicales, nécessaires à la passation, la gestion ou à l'exécution du contrat, font l'objet d'un traitement spécifique lié au respect du secret médical et conformément aux dispositions en la matière de nos compagnies mandantes et partenaires.

Vos données personnelles recueillies en tant qu'assuré, adhérent, bénéficiaire, payeur de prime ou affilié, sont utilisées dans le cadre de notre relation contractuelle et commerciale et nous permettent de remplir nos obligations légales.

A ce titre, nous vous informons que vos données font l'objet de traitements destinés aux finalités suivantes :

### **- Passation des contrats :**

Il s'agit notamment le recueil de vos besoins pour l'exercice de notre devoir de conseil ; l'élaboration de devis afin de vous proposer des solutions adaptées à vos besoins ; l'appréciation du risque : l'examen, l'acceptation, le contrôle et la surveillance du risque. Quelle que soit la décision prise, vous pouvez demander des explications en contactant le service client.

Par ailleurs, à des fins probatoires et avec votre accord, des enregistrements des conversations téléphoniques sont susceptibles d'être effectués.

### **- Gestion des contrats de la phase précontractuelle à la résiliation du contrat :**

Il s'agit notamment de la tarification, de l'émission des documents pré-contractuels, contractuels et comptables, de l'encaissement des primes ou cotisations, de leur répartition éventuelle entre les coassureurs, et des autres opérations techniques nécessaires.

### **- Exécution des garanties du contrat :**

Il s'agit des opérations techniques nécessaires à la mise en œuvre des garanties et des prestations (gestion des sinistres, rachats, prestations d'assistance\*, ...).

\* La mise en œuvre des garanties d'assistance prévues dans certains contrats peut nécessiter le traitement de données personnelles, notamment des données de santé, par la compagnie d'assurance concernée et l'assistant sous-traitant. Ces informations sont exclusivement destinées aux personnes en charge de la gestion de vos garanties et concernant vos données de santé, aux professionnels de santé, gestionnaires et toutes autres personnes habilitées (urgentistes, ambulanciers, médecins locaux, etc.). 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 du bénéficiaire de la garantie pour l'exécution de la garantie d'assistance.

### **- Gestion des réclamations et des contentieux par nos services et ceux de nos compagnies mandantes et partenaires**

La réclamation client est définie par l'ACPR comme « Toute déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel, étant précisé qu'une demande d'exécution du contrat, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis ne constituent pas une réclamation ».

Les réclamations sont traitées par la SARL Cabinet Bataille et nos compagnies mandantes et partenaires selon les procédures prévues à cet effet et disponible sur simple demande.

- **Exécution des dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur, notamment :**

La SARL Cabinet BATAILLE se conforme aux dispositions prises par ses compagnies mandantes et partenaires pour la mise 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, ainsi qu'en matière de surveillance et gestion des risques. Ces analyses permettent de contribuer à l'amélioration permanente des contrats d'assurance tout en répondant aux exigences du marché et des clients et à répondre aux obligations prudentielles de l'assureur.

- **Opérations relatives à la gestion commerciale des clients et à la prospection commerciale et notamment :**

- Opérations relatives à la gestion des clients par exemple les enquêtes de satisfaction ou le regroupement des contrats pour un même client,
- Opérations relatives à la prospection telles que les actions de fidélisation, de prospection, de sondage, de test produit,
- Organisation de réunions d'information, jeux-concours ou loteries,
- Gestion des avis et consultation des personnes sur des produits, services ou contenus,
- Elaboration d'offres adaptées à vos besoins ou vos préférences.

De plus, des données à caractère personnel vous concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat) sont également susceptibles d'être utilisées et exploitées à des fins statistiques afin de :

- Faire évoluer nos offres de produits et services,
- Améliorer notre qualité de service,
- Personnaliser nos relations,
- Mieux connaître le marché et la concurrence ou l'innovation,
- Réduire la sinistralité notamment par la mise en place d'actions de prévention.

- **Sollicitation commerciale :**

A l'occasion d'une sollicitation de votre part pour établir un devis ou recevoir de la documentation sur nos offres de produits d'assurance, l'entité Aviva concernée traite vos données personnelles dans le cadre de la gestion commerciale afin de vous proposer des services et produits d'assurances en lien avec votre demande.

Afin de vous faire profiter d'autres produits et services, ces informations pourront également être utilisées par nos soins ou transmises aux entités du groupe Aviva France.

A l'exception des produits pour lesquels vous nous avez sollicité et en l'absence de relation contractuelle, nos propositions commerciales par voie électronique (email, sms, mms) ne vous sont envoyées que si vous y avez consenti préalablement.

- **Enregistrements téléphoniques :**

Afin de vous offrir la meilleure qualité de service, des enregistrements des conversations téléphoniques sont susceptibles d'être effectués pour s'assurer de la bonne exécution de nos prestations à votre égard et plus généralement pour des besoins de formation. Les messages téléphoniques que vous pourriez nous laisser sur répondeur vocal sont également conservés pour s'assurer de la bonne exécution de nos prestations à votre égard.

### **3° Durée de conservation des données**

En cas de réalisation d'un ou plusieurs contrats, les données personnelles sont conservées tout au long de la vie du ou des contrats.

Après résiliation d'un contrat d'assurance dommage ou responsabilité civile, nous conservons les archives pendant 5 ans, conformément aux dispositions légales et réglementaires données par nos compagnies mandantes.

Après résiliation d'un contrat d'assurance-vie, nous conservons les archives pendant 10 ans, conformément aux dispositions légales et réglementaires données par nos compagnies mandantes.

Quoiqu'il en soit, les données personnelles sont conservées 3 ans à compter de la collecte ou de notre dernier contact.

Vous pouvez demander l'accès, la rectification, l'effacement de vos données personnelles en vous adressant à :

- E-mail : [cabinet-bataille@aviva-assurances.com](mailto:cabinet-bataille@aviva-assurances.com)
- Adresse du siège social : Cabinet Bataille - 23 place du 9 octobre - BP 66 -59402 Cambrai
- Adresses des agences : Cabinet Bataille – 2 bis boulevard de Strasbourg – 62000 Arras  
Cabinet Bataille – 7 place de la République – 59141 Iwuy

Vous pouvez également demander le retrait de votre consentement au traitement de vos données en écrivant à l'une des adresses ci-dessus. Ce retrait a comme conséquence le retrait de consentement à la prospection commerciale.

Pour toute demande et autre droit, merci de nous écrire à l'une des adresses ci-dessus.

### **4° Quels sont vos droits et comment les exercer ?**

- **Droits d'accès et de rectification** : à tout moment, vous pouvez demander l'accès à vos données personnelles et à la rectification de celles-ci. Pour vos données personnelles collectées dans le cadre de la lutte anti-blanchiment et la lutte anti-terroriste, vous bénéficiez d'un droit d'accès aux données vous concernant directement auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) selon les modalités mentionnées sur son site. Si vous avez été enregistré et que vous souhaitez écouter l'enregistrement d'un entretien, vous pouvez en faire la demande par courrier en vous adressant à [cabinet-bataille@aviva-assurances.com](mailto:cabinet-bataille@aviva-assurances.com)

Il vous sera délivré, sans frais, copie de l'enregistrement téléphonique ou retranscription du contenu de l'entretien, dans les limites de la durée de conservation de ces enregistrements.

- **Droit à l'effacement** : lorsque la durée de conservation de vos données personnelles est écoulée, vous pouvez demander leur effacement selon les conditions définies par la réglementation.

- **Droit d'opposition** : vous pouvez vous opposer aux traitements de vos données personnelles selon les modalités légales. De plus, lorsque vos données sont traitées à des fins de prospection, vous avez le droit, à tout moment et sans frais, de vous y opposer, y compris au profilage lié à une telle prospection.

- **Droit à une limitation de traitement** : lorsque les données ne sont pas nécessaires ou ne sont plus nécessaires dans notre relation contractuelle, vous pouvez demander la limitation de leurs utilisations.

- **Droit à la portabilité de vos données** : vous pouvez demander une copie des données que nous avons collectées pour l'exécution de votre contrat ou avec votre consentement. Vous pouvez nous demander de communiquer celles-ci à la personne de votre choix.

- **Droit de retirer votre consentement** : pour les traitements nécessitant votre consentement explicite, notamment pour la prospection commerciale par voie électronique, vous avez le droit de le retirer à tout moment.

Conformément à la réglementation en vigueur sur la protection des données, vous pouvez exercer des droits en vous adressant à :

- E-mail : [cabinet-bataille@aviva-assurances.com](mailto:cabinet-bataille@aviva-assurances.com)
- Adresse du siège social : Cabinet Bataille - 23 place du 9 octobre - BP 66 -59402 Cambrai
- Adresses des agences : Cabinet Bataille – 2 bis boulevard de Strasbourg – 62000 Arras  
Cabinet Bataille – 7 place de la République – 59141 Iwuy

Toute demande en ce sens doit être accompagnée d'une copie d'une pièce d'identité en cours de validité. Consultez vos droits en matière de protection des données personnelles et des libertés individuelles sur le site de la CNIL : <https://www.cnil.fr/>

En cas de désaccord persistant concernant vos données vous avez le droit de saisir la CNIL à l'adresse suivante <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>