

Délibération n° 403-AU-2013 du 12 Juillet 2013 portant modèle de demande d'autorisation unique relative au traitement de données à caractère personnel mis en œuvre par les organismes d'assurance en vue de la gestion des souscriptions et sinistres de l'Assistance.

La Commission nationale de contrôle de la protection des données à caractère personnel, réunie le 12 Juillet 2013, sous la présidence de Monsieur Saïd Ihraï;

Etaient présents Madame Souad El Kohen, Messieurs Driss Belmahi, Abdelaziz Benzakour, et Brahim Bouabid.

Vu la Loi n° 09-08 promulguée par le Dahir 1-09-15 du 18 février 2009, relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel (B.O. n° 5714 du 05/03/2009);

Vu la Loi n°17-99 portant code des assurances;

Vu le Décret n° 2-09-165 du 21 mai 2009 pris pour l'application de la Loi n° 09-08 susvisée (B.O. n° 5744 du 18/06/2009);

Vu le Règlement Intérieur de la CNDP (approuvé par décision du Premier Ministre n° 3-33-11 du 28 mars 2011 / B.O. n° 5932 du 07/04/2011);

Vu la délibération n°30-S-2012 du 09 Novembre 2012, portant simplification des procédures administratives de notification des traitements à la CNDP ;

Formule les observations suivantes :

La garantie « Assistance » peut prendre plusieurs formes :

L'Assistance Médicale :

Elle comprend les prestations accordées aux personnes bénéficiaires en cas d'accident ou de maladie telles que définies dans le contrat d'assistance. L'assistance médicale comprend, notamment, les prestations suivantes :

- Organisation et prise en charge du transport sanitaire (urbain, inter urbain ou du Maroc vers l'étranger selon le cas du patient) ;
- Règlement des frais médicaux et hospitaliers à l'étranger dans la limite du plafond contractuel, le cas échéant, en complément de la prise en charge de l'organisme d'assurance ou de prévoyance ;
- Avance de caution d'admission dans un établissement hospitalier au Maroc;
- Assistance et conseil médical par téléphone ;
- Visite médicale à domicile ;
- Frais de voyage et de séjour d'un proche parent afin de lui permettre de se rendre au chevet de l'assuré hospitalisé.

L'Assistance en cas de décès :

Elle comprend les prestations garanties à la suite du décès d'un bénéficiaire du contrat ou d'un proche parent de l'assuré. L'assistance en cas de décès comprend, notamment, les prestations suivantes :

- Prise en charge des formalités administratives ;
- Rapatriement de corps ou inhumation sur place ;
- Titres de transport pour les membres de la famille accompagnateurs du corps ;
- Octroi d'une dotation-obsèques aux ayants-droit de l'assuré conformément aux dispositions du contrat ;
- Titre de transport permettant à l'assuré ou à son conjoint d'assister aux obsèques d'un proche parent.

L'Assistance technique :

Elle comprend les prestations prévues en cas de vol ou d'immobilisation du véhicule garanti, suite à un accident ou une panne. L'assistance comprend les prestations suivantes :

- Remorquage du véhicule vers le garage le plus proche dans la limite du plafond contractuel ;
- Envoi de pièces détachées ;

- Rapatriement du véhicule immobilisé à l'étranger ;
- Avance de fonds pour réparation du véhicule à l'étranger ;
- Mise à disposition d'un chauffeur.

L'Assistance juridique à l'étranger :

Cette assistance intervient en cas de défaillance constatée de l'assureur suite à un accident de la circulation survenu à bord du véhicule garanti à l'étranger et impliquant la responsabilité pénale de la personne bénéficiaire. Elle comprend, notamment, les prestations suivantes :

- Défense et recours automobile à l'étranger : Cette prestation consiste en la prise en charge des frais de la défense du conducteur garanti par un représentant judiciaire, à concurrence du plafond contractuel ;
- Avance de caution pénale à l'étranger : Cette prestation consiste en l'octroi d'une avance de caution exigée par les autorités administratives compétentes suite à un accident, dans la limite du plafond contractuel.

L'assurance « Assistance » est une assurance facultative soumise aux dispositions de la loi n° 17-99 portant code des assurances.

A la conclusion du contrat d'assurance, le souscripteur est tenu, de par la loi, de communiquer à l'organisme d'assurance des données à caractère personnel permettant d'identifier l'assuré et/ou le souscripteur ainsi que le ou les bénéficiaires dudit contrat.

Article 1 : Responsables de traitement

Ne peuvent bénéficier d'une autorisation accordée sur la base du présent modèle de demande d'autorisation unique que les organismes d'assurance et les intermédiaires, autorisés par la réglementation en vigueur à souscrire des contrats « Assistance ».

Cette disposition s'applique également aux organismes autorisés à effectuer des opérations de réassurance relatives à des contrats « Assistance ».

Article 2 : Caractéristiques du traitement

1. Dénomination du traitement : « Souscription à l'assurance Assistance et paiement des prestations en cas de sinistre » ;
2. Modalité de traitement : manuel et/ou automatisé ;
3. Description du traitement : Conclusion du contrat d'assurance « Assistance » entre l'assureur et le souscripteur, règlement des prestations en exécution des dispositions prévues par le contrat d'assurance « Assistance » ;
4. Données non anonymes ;

5. Outils utilisés pour la collecte de données : Formulaire (papier ou électronique), téléphone en cas de sinistre, documents communiqués par le bénéficiaire pour le remboursement ou la demande d'une prestation particulière (la dotation aux obsèques) ;

Article 3 : Finalités et champ d'application du traitement

Seuls peuvent faire l'objet d'une demande d'autorisation répondant aux conditions fixées par le présent modèle de demande d'autorisation unique, les traitements que les organismes susvisés mettent en œuvre pour la gestion des souscriptions et sinistres de leurs clients à la garantie « Assistance ».

Ce traitement a pour finalités :

- a. La préparation, la conclusion et la gestion des contrats ;
- b. L'exécution des contrats ;
- c. La prise en charge des assurés et bénéficiaires en cas de sinistre, y compris la communication des données aux prestataires ;
- d. Le règlement des sinistres et le versement des prestations ;
- e. L'élaboration de statistiques ;
- f. La réalisation d'actions de prospection directe, au profit des clients, sur des produits similaires à ceux qu'ils ont acquis en respectant la réglementation en vigueur régissant la prospection directe.
- g. L'exécution des dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur.
- h. La réalisation d'enquêtes de satisfaction clients ou d'un contrôle a posteriori dans un souci d'améliorer la qualité de service.

Article 4 : Personnes concernées

- a. L'assuré ;
- b. Le(s) bénéficiaire(s) désigné(s) dans le cadre du contrat.

Article 5 : Origine des données

- a. Les personnes concernées ;
- b. Les souscripteurs ;
- c. Les tiers intervenant dans le cadre de la souscription du contrat ou le règlement du sinistre.

Article 6 : Données traitées

Les catégories de données pouvant être collectées dans le traitement des souscriptions et sinistres à l'assurance « Assistance », sont :

1. En ce qui concerne l'identification :

Pour les personnes physiques : nom, prénom, lieu et date de naissance, sexe, profession, situation matrimoniale, membres de la famille, matricule pour les salariés, numéro de la CNI, numéro de téléphone, numéro de fax, e-mail, signature, numéro de contrat, date début et date fin du contrat, numéro de compte bancaire ;

2. En ce qui concerne les coordonnées : l'adresse ; Pays de résidence, Lieu de Travail, Adresse Professionnelle ;

3. Caractéristiques du risque : Assurance(s) couvrant le même risque, Assurance maladie / Mutuelle, Circonstances spécifiques susceptibles d'aggraver les risques, caractéristiques et identification du véhicule ;

4. Mode de règlement : Numéro de chèque, Numéro carte bancaire, Numéro Compte bancaire ;

5. En ce qui a trait aux sinistres : Dossier sinistre, Degré d'urgence, Catégorie de client, Date entrée Maroc/étranger, Date retour, Lieu du sinistre, Descriptif du sinistre, Informations bénéficiaires, Numéro de compte du bénéficiaire du règlement du sinistre ;

6. En ce qui concerne les catégories de sinistres :

- Sinistres Techniques : Informations sur véhicule, Informations liées au garage, Copie carte grise, Photos véhicule sinistré, Constat/ PV police, Attestation d'assurance, Attestation d'immobilisation du véhicule ;
- Sinistres liés au Décès : Données liées au rapatriement du corps, Données liées aux accompagnateurs de corps, Données liées à l'inhumation, acte d'hérédité, acte de décès, PV sur la cause de décès, Document attestant le lien de parenté ;
- Sinistres Médicaux : Données de santé, Informations sur le centre hospitalier, Informations sur le médecin traitant, Attestation de couverture par l'organisme de prévoyance sociale, Caractéristiques du séjour.

Article 7: Destinataires des données

Seuls peuvent avoir accès aux données précitées - sous la responsabilité du responsable du traitement - dans la limite de leurs fonctions et dans le but de l'exercice des finalités du traitement :

- Les personnes des organismes d'assurance ou les intermédiaires (agents ou courtiers,) chargées de la préparation, la conclusion et l'exécution des contrats ;
- Les personnes concernées bénéficiaires des contrats ;
- Les réassureurs ;

- Les autorités consulaires ;
- Les prestataires de services intervenant dans le cadre de la prise en charge des sinistres et le règlement des prestations, y compris ceux situés à l'étranger ;
- Les experts et autres intervenants chargés par la compagnie de déterminer la nature du sinistre et d'évaluer le montant des prestations et/ou des préjudices subis.
- Les avocats en cas de contentieux opposant l'assuré ou ses ayants droit à l'assureur.

Article 8 : Durée de conservation

Sous réserve des dispositions légales plus contraignantes, les informations nominatives nécessaires aux traitements susvisés, permettant d'identifier directement ou indirectement les catégories de personnes susmentionnées ne doivent pas être conservés au-delà de la durée d'exécution du contrat pour lequel lesdites informations ont été collectées.

Article 9 : Droits des personnes concernées

Le responsable de traitement procède à :

- a. La désignation du ou des services permettant aux personnes concernées d'exercer leur droit d'accès, de rectification et d'opposition garanti par les articles 7, 8 et 9 de la loi 09-08 susmentionnée.
- b. L'information des personnes concernées préalablement à la collecte de leurs données personnelles et ce, conformément à l'article 5 de la loi 09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, en précisant notamment :
 - ✓ l'identité du responsable de traitement et, le cas échéant, de son représentant ;
 - ✓ la finalité du traitement,
 - ✓ les destinataires ou les catégories des destinataires ;
 - ✓ le caractère obligatoire ou facultatif des questions utilisées pour la collecte des données ;
 - ✓ l'existence de droits d'accès, de rectification et d'opposition pour les personnes concernées et les coordonnées du service auprès duquel les faire valoir ;
 - ✓ les caractéristiques du récépissé de la déclaration ou de l'autorisation de la Commission Nationale de contrôle de la protection des Données à caractère Personnel ;

Article 10 : Interconnexion et recouplement avec d'autres fichiers

L'interconnexion et recouplement avec d'autres fichiers dont les finalités principales sont différentes doivent faire l'objet d'une demande d'autorisation distincte, conformément à l'article 12, paragraphe 1, alinéa f de la loi 09-08 susmentionnée.

Article 11 : Mesures de sécurité

Le responsable de traitement prend toutes les précautions utiles pour préserver la sécurité et la confidentialité des données traitées et, notamment pour empêcher qu'elles soient détruites, déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés puissent en prendre connaissance et ce, conformément à la section 3 du chapitre III de la loi 09-08 susmentionnée.

Les mesures de sécurité doivent couvrir aussi bien les données stockées sur des supports papiers que celles qui le sont sur supports informatiques.

Article 12 : Transfert de données à l'étranger

Tout transfert de données à l'étranger doit être préalablement notifié à la Commission Nationale de contrôle de la protection des Données à caractère Personnel en utilisant le régime approprié.

Article 13 :

Tout traitement de données à caractère personnel relatif à la souscription et gestion des sinistres de l'assurance dite « Assistance » ne répondant pas aux conditions fixées par le présent modèle de demande d'autorisation unique, doit faire l'objet d'une demande d'autorisation auprès de la CNDP dans les formes prescrites par les articles 12 et 21 de la loi 09-08 susmentionnée et son décret d'application.

Fait à Rabat, le 12/07/2013

Le Président

Said Ihrai