



CHARTRE ETHIQUE DE CONFIDENTIALITE ET DE SECRET PROFESSIONNEL

Préambule :

Soucieux du respect de votre vie privée et de la protection des informations que vous lui fournissez, CARTE ASSURANCES se dote et met à votre disposition une charte éthique pour permettre à ses assurés utilisateurs des applications Web et mobile CARTE d'échanger dans un climat de confiance partagé.

La collecte et le traitement des informations se font dans le respect des valeurs de confidentialité et du secret professionnel.

CARTE ASSURANCE se réserve la possibilité de modifier cette charte en fonction de l'évolution de ses services et de vos attentes.

Toute modification de cette Charte sera mise à jour sur le site.

L'assuré, à l'occasion de son utilisation des applications Web et CARTE ASSURANCE, consent par la présente au profit de CARTE ASSURANCE la transmission, l'utilisation, le traitement aux fins du service demandé dans les limites préconisées par la présente charte.

LA CHARTRE

Nos principes et valeurs :

1- Loyauté : Nous exigeons le consentement explicite sauf disposition légale ou réglementaire.

2-Finalité : Nous collectons les informations pour une finalité légitime et déclarée.

3-Pertinence et proportionnalité : Nous recueillons des informations pertinentes et non excessives au regard de la finalité.

4- **Sécurité** : Nous mettons en œuvre les moyens adéquats pour garantir la sécurité.

5- **Droits** : Nous garantissons vos droits à l'information, droits d'accès, de rectification, et d'opposition, de vérification de l'identité des personnes ayant eu accès à vos informations.

Champ d'application

La présente charte s'applique à tous les traitements d'informations par les applications Web et mobile CARTE ASSURANCES.

Finalité des traitements

Les informations collectées à travers les applications mobile et web CARTE ont pour objectif de répondre à une ou plusieurs des finalités suivantes sans qu'elles ne soient limitatives:

- L'élaboration et la gestion des contrats d'assurance ;
- L'indemnisation des assurés et des bénéficiaires en cas de sinistres ;
- La sécurité et le contrôle des accès ;

CARTE ASSURANCES accorde un soin particulier à la confidentialité des informations dites sensibles.

Nous pourrions cependant être amenés à communiquer les informations vous concernant à la demande des autorités judiciaires ou administratives autorisées par la loi.

Droits d'accès, de rectification et d'opposition

Les assurés utilisateurs des applications web et mobile CARTE ASSURANCES disposent d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition au traitement des informations les concernant.

Les assurés utilisateurs du service peuvent exercer ce droit à tout moment, ou poser des questions concernant la présente charte en envoyant un courrier à l'adresse suivante : contact@carte.com.tn.

CARTE ASSURANCES valorise les principes de transparence et de proximité avec ses assurés.

Modification de la charte

Cette charte peut être modifiée et enrichie, CARTE ASSURANCES s'engage à la faire évoluer en fonction des attentes des assurés utilisateurs du service et des réglementations en vigueur.

CONDITIONS D'UTILISATION DETAILLEES DE VOTRE COMPTE SUR CARTE.TN

1. UTILISATEURS

Les applications web et mobile CARTE Assurances ont été conçues pour vous simplifier la gestion de vos contrats

- Quand vous le souhaitez, vous consultez vos contrats en ligne
- Simulation de devis : (Floussy, Safraty, Krediyety et Baity)
- Consultation des encaissements en ligne
- Consultation des échéances des primes à régler en ligne
- Paiement des nouvelles et/ou anciennes primes en ligne (par carte bancaire)
- Réception des contrats par e-mail et/ou par courrier
- Réception des reçus de paiement par e-mail
- Notification des paiements par sms
- Notification sonore des succès de paiement et des nouveautés
- Accéder aux pages Facebook et twitter de la compagnie
- Bénéficier de nos conseils en matière de prévention

2. LE COMPTE CARTE, UN SERVICE MULTICANAL

Avec le même identifiant et code d'accès, l'assuré peut se connecter :

- à son compte CARTE, le site internet sur <https://www.carte.tn>
- au site mobile optimisé sur <https://www.carte.tn>
- à l'application smartphone CARTE « CARTE ASSURANCES » téléchargeable dans l'App Store ou Google Play et bientôt sur Windows Phone

En opérant les actions sus visés et afin de vous fournir les services que vous demandez, CARTE ASSURANCES peut être amenée à collecter des informations concernant les utilisateurs dans les limites édictées par la charte sus visée.

3. IDENTIFICATION ET AUTHENTIFICATION

Le compte CARTE est accessible par un identifiant et un code d'accès.

3.1 L'identifiant

L'identifiant est le numéro de la Carte d'Identité Nationale de l'assuré.

3.2 Le code d'accès

Lors de la première connexion et de la création du compte CARTE

Le code d'accès est un code provisoire de 4 chiffres reçu par SMS

Lors des connexions suivantes au compte CARTE

Lors des connexions suivantes, le code d'accès

- un code d'accès personnel saisi et confirmé par l'utilisateur à l'inscription, composé de 6 à 13 caractères (chiffres et lettres selon le choix) qui sera crypté dans notre base de données et non utilisable par des tierces personnes
- soit, en cas de perte ou d'oubli, un nouveau code d'accès temporaire à 5 caractères délivré par email modifiable à la prochaine connexion

Pour commander un code d'accès

La commande d'un premier code d'accès peut s'effectuer :

- En cliquant sur « créer un nouveau compte » sur le compte CARTE. L'utilisateur doit remplir les informations demandées (numéro de la CIN, nom de famille, numéro du passeport si existe, n° du téléphone, adresse mail, son code accès personnel, le code de sécurité pour restreindre des hackers et les robots).
- Pour garantir une sécurité absolue, et au regard des informations sensibles contenues dans le compte CARTE, le code d'accès initial est envoyé automatiquement par sms au n° du téléphone saisi à l'attention du bénéficiaire demandeur ;

En cas d'oubli ou de perte du code d'accès personnel, l'usager peut :

- cliquer sur « Mot de passe oublié » sur l'application smartphone CARTE ou le site web. Si l'adresse email saisie est valide et conforme à celle enregistrée à l'inscription, l'usager peut recevoir un nouveau code d'accès par email, et ainsi se reconnecter immédiatement,
- contacter un conseiller en cliquant sur « Contacter un conseiller » sous la rubrique « Contacts »

4. UTILISATION DE L'ADRESSE EMAIL

La saisie d'une adresse email est obligatoire pour bénéficier des services du compte CARTE. En renseignant et confirmant votre email, vous acceptez de recevoir dans la messagerie du compte, tout ou partie des courriers et messages de la compagnie tel que :

- Le succès de l'inscription,
- Les simulations,
- Les paiements,
- Les échéances non payées,
- Les actualités,
- Les contrats,

- Les reçus des paiements électroniques

5. INFORMATIONS AFFICHEES

Les informations affichées sur le compte CARTE sont le reflet des informations recensées dans notre base de données.

Toutes modifications des informations concernant le client ou le contrat d'assurance ne sont prises en compte qu'après vérification et validation de nos services.

6. PRECAUTIONS ET SECURITE

Le code d'accès au compte CARTE est strictement personnel, il convient de le garder secret.

Par sécurité, CARTE ASSURANCES invite l'utilisateur à ne jamais communiquer le code confidentiel permettant l'accès à son compte personnel.

6.1 Mon compte CARTE : le site internet

Le navigateur internet ne conserve en mémoire aucune information personnelle ou contractuelle

6.2 Mon compte CARTE : le site mobile optimisé

Le navigateur internet d'un mobile ne conserve en mémoire aucune information personnelle ou contractuelle

6.3 Mon compte CARTE : l'application smartphone

6.3.1 Le smartphone

Le smartphone est un média sensible sur le plan de la sécurité des informations personnelles. Cet outil peut en effet conserver, des informations confidentielles et/ou financières concernant un usager ou sa famille.

Il est donc vivement recommandé de sécuriser l'accès au smartphone par la saisie d'un code confidentiel et de ne jamais conserver (ou télécharger) dans sa mémoire interne des documents qui comporteraient des informations sur l'utilisateur ou sa famille. Aussi, après chaque téléchargement, est-il recommandé de supprimer le fichier présent dans la mémoire interne du téléphone.

Le compte CARTE sur smartphone est un service ouvert aux assurés et ne conserve pas en mémoire les informations personnelles autorisées

6.3.2 L'authentification

L'application smartphone « CARTE ASSURANCES » ne conserve pas en mémoire les coordonnées d'accès, l'utilisateur doit à chaque fois saisir son identifiant et code d'accès

6.3.3 L'utilisation

L'application smartphone met à disposition du client des documents utiles que l'assuré peut visualiser et, sous sa responsabilité et son seul jugement, partager ou envoyer par email.

Il est rappelé aux utilisateurs du service que les documents, pouvant être envoyés par mail par l'application «CARTE ASSURANCES », sont susceptibles de contenir des informations personnelles, contractuelles, financières ou relatives à un état de santé et qu'il convient de vérifier que le destinataire du document est digne de confiance et a concrètement besoin de ses informations.

De manière identique, en cas d'envoi par email d'un document demandé depuis le compte mobile, il appartient au client utilisateur de bien s'assurer de la qualité du destinataire et de vérifier, avant envoi, l'exactitude de l'adresse email saisie. Dans tous les cas, c'est la messagerie personnelle du client qui permettra de véhiculer le document en pièce jointe à qui de droit. En cas d'erreur ou de saisie erronée, CARTE Assurances ne peut donc pas être tenue responsable de la diffusion du document à un tiers non concerné.

Enfin, après chaque téléchargement, il est recommandé au client de supprimer le fichier présent dans la mémoire interne de son téléphone.

6.3.4 La géolocalisation

L'utilisateur de l'application smartphone « CARTE ASSURANCES » peut à tout moment refuser et désactiver le service de géolocalisation en modifiant les paramètres internes de son téléphone mobile.

Aucune donnée de géolocalisation ne sera utilisée par CARTE Assurance pour un autre usage que celui de présenter le service attendu : visualiser les agences de notre compagnie CARTE ASSURANCES et proposer un itinéraire adéquat. Dans tous les cas, aucune trace n'est conservée après déconnexion du service.

7. Paiement électronique

L'utilisateur du compte CARTE peut, à tout moment :

- souscrire un contrat en ligne
- payer la prime d'assurance en ligne - payer plusieurs primes de plusieurs produits d'assurances en un seul clic

L'utilisateur doit sélectionner les quittances à payer et remplir le formulaire approprié dans la rubrique « Paiement » (N° de la carte de crédit bancaire ou Postale, code confidentiel, adresse mail).

L'application mobile CARTE et le site web mobile CARTE ne conserve en mémoire aucune information personnelle concernant le paiement.

Le processus de paiement est géré par le kit de paiement électronique sécurisé du :

- ClicToPay.com : <https://www.monetiquetunisie.com/index.php/fr/mentions-legales.html>.
- La Poste Tunisienne: <https://www.e-dinar.poste.tn/fr/securite.html>.

8. Règles de confidentialité

Nos Règles de confidentialité expliquent la façon dont nous :

- collectons les informations ;
- partageons les informations ;
- sécurisons les informations.

CARTE ASSURANCES s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires en vue de garantir la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des informations collectées auprès des utilisateurs du service et à prendre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées aux fins de restreindre les risques de perte, de déformation, de détérioration ou de mauvaise utilisation de celles-ci, ainsi que les risques d'accès aux informations par des tiers non autorisés.

Les accès aux traitements d'informations doivent notamment nécessiter une authentification des personnes accédant aux informations, au moyen d'un code d'accès ou d'un mot de passe individuel, suffisamment robustes et régulièrement renouvelés, ou par tout autre moyen fiable d'authentification.

8.1 Les informations que nous collectons.

8.1.1 Informations relatives à l'appareil utilisé

L'application smartphone CARTE demande l'autorisation à accéder à votre répertoire de sms et ce pour lire automatiquement le message « sms » reçu de « CARTE ASSURANCES » et confirmer la réception.

Aucune information personnelle de votre répertoire « sms » ne sera enregistrée dans notre base de données.

Ces informations personnelles, issues du répertoire de SMS, ne sont donc ni enregistrées dans nos systèmes ni divulguées ou partagées par nos services.

8.1.2 Informations relatives à l'application smartphone utilisé

L'application smartphone CARTE est une application de simulation, de souscription et de paiement des assurances. Les informations saisies par l'utilisateur pour accéder à ces fonctionnalités sont sauvegardées dans nos bases de données à travers la connexion internet et ne sont dédiées qu'à cet usage.

8.2 Les informations que nous partageons.

Les informations de nos clients sont confidentielles, protégées et non partagées avec des tierces personnes ou organismes.

Cependant, pour satisfaire à des obligations légales, réglementaires, à des procédures judiciaires ou à des demandes gouvernementales ayant force exécutoire, nous pouvons être dans l'obligation de partager certaines informations avec les autorités compétentes.

8.3 Les sécurité des informations.

Nous mettons en œuvre toutes les mesures de sécurité nécessaires pour protéger notre compagnie ainsi que nos utilisateurs contre tout accès et toute modification, divulgation ou destruction non autorisés des informations que nous détenons.

Votre compte CARTE est bien sécurisé sur toutes les plateformes (site Web et application mobile et base de données)

- Nous chiffons la plupart de nos services à l'aide de la technologie SSL
- La transmission des informations est sécurisée en https avec des web services protégés
- Tous les codes d'accès sont cryptés
- Tous les formulaires sont sécurisés par des codes CARTE pour bloquer les hackers, les robots et les attaques externe