L'ECHO JURIDIQUE

L'information juridique d'Apivia Courtage – N°6 Septembre 2021

SOMMAIRE

DOSSIER

RGPD : vade-mecum pour les courtiers d'assurance

Qu'est-ce qu'une donnée personnelle ? ____ page 3

Respecter le RGPD ____ page 3

Le rôle de la CNIL ____ page 4

Le DPO ____ page 4

CAS PRATIQUE

Assurance santé : qui peut rompre le contrat ? ____ page 5

VOTRE QUESTION

Peut-on choisir son assurance de prêt ?
RIA est-elle applicable ? ____ page 6

QUIZ

Réforme du courtage : les dates clés ____ page 7

RGPD : vade-mecum pour les courtiers d’assurance

L’activité de courtage en assurance n’échappe pas au règlement général sur la protection des données (RGPD), entré en vigueur le 25 mai 2018. Et son application est d’autant plus importante que les périodes de confinement et de télétravail ont accéléré le recours au numérique dans de nombreux domaines d’activité. Démarchage téléphonique, signature électronique, gestion des données directement dans les systèmes d’informations, communication d’informations par SMS… La masse de données personnelles accumulées implique des obligations vis-à-vis des professionnels qui les reçoivent et les exploitent, afin de protéger les personnes qui les ont initialement communiquées.

Le règlement général sur la protection des données, plus connue sous le sigle RGPD, a pour objet de renforcer les droits des personnes qui ont accepté de transmettre leurs données personnelles pour une finalité précise, et qui peuvent demander la suppression de ces données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, ou leur mise à jour si elles sont erronées. Le RGPD complète la réglementation antérieure connue sous l'appellation « Loi Informatique et Libertés » de 1978. Il responsabilise davantage les organismes qui traitent ces données, et qui sont contraints de respecter un certain nombre d'engagements sur :

• Leur utilisation.

• Leur protection.

• Leur conservation.

• Leur épuration.

Les sociétés de courtage et organismes d'assurances sont directement concernés. Le RGPD concerne également leurs sous-traitants qui traitent des données personnelles pour le compte des responsables de traitement.

Qu'est-ce qu'une donnée personnelle ?

C'est toute information se rapportant à une personne physique identifiable ou identifiée :

• Nom, prénom.

• Civilité, sexe.

• Date de naissance, âge.

• Numéro de sécurité sociale ou INSEE.

• Numéro de client, numéro d'adhérent.

• Numéro de téléphone, de portable.

• Adresse postale.

• Etc.

Respecter le RGPD, c'est :

• Ne collecter que les données nécessaires à l'action, à l'objectif, à la finalité.

• Renoncer à collecter des données pouvant être utiles… peut-être un jour…au cas où.

• Sécuriser la collecte des données.

• Limiter les accès aux seuls collaborateurs qui ont besoin de les gérer ou de les traiter.

• Mettre en place les mesures de protection pour éviter les piratages et fuites.

• Définir des délais de mise à jour et de conservation.

• Epurer les données devenues inutiles et effacer les données à l'issue des délais de conservation.

Respecter le RGPD, c'est aussi :

• Identifier les activités de l'entreprise qui s'appuient sur la collecte ou la gestion de données.

• Recenser les traitements de données personnelles existant dans l'entreprise à l'aide d'un registre.

• Déterminer lors de la mise en place d'un nouveau traitement de données, le rôle du responsable de traitement, du sous-traitant ou du co-responsable, ainsi que les modalités de contrôle et les circuits d'alertes en cas de défaillance de la protection des données.

• Vérifier que l'exploitation de certaines données sensibles est bien encadrée.

• Identifier les risques et failles potentielles.

• Communiquer les modalités d'exercice des droits aux personnes concernées par la collecte, le traitement de leurs données personnelles.

• Traiter rapidement les demandes de correction ou d'effacement des données en provenance des personnes concernées.

• Etre réactif en cas de réclamation ou de fuite.

Respecter le RGPD, c'est enfin :

• Montrer l'image d'une entreprise professionnelle, sérieuse et responsable.

• Améliorer l'efficacité de l'entreprise et la productivité des collaborateurs en ne collectant et en ne gérant que les données nécessaires à l'action commerciale, à la finalité.

• Inspirer de la confiance vis-à-vis de ses clients comme de ses partenaires, en s'appuyant sur une politique de protection des données efficace et transparente.

• Etre prêt à justifier auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Le rôle de la CNIL, c'est :

• Accompagner les entreprises dans la mise en place des actions de mise en conformité par rapport au RGPD.

• Recevoir et traiter les réclamations des personnes estimant que leurs données sont exploitées sans leur accord ou sans raison valable.

• Diligenter des contrôles de conformité auprès des entreprises sur place ou à distance.

• Demander des modifications ou corrections aux entreprises non conformes.

• Sanctionner les abus ou non-conformités non rectifiées.

Lorsqu'elle constate un manquement à la loi, la CNIL peut, après avoir mis en demeure les intéressés de mettre fin à ce manquement, prononcer diverses sanctions et n'hésite pas à sanctionner, parfois lourdement, les entreprises qui ne respecteraient pas leurs engagements.

Le DPO c'est quoi ?

Le DPO est le sigle anglais de « Data Protection Officer » donné à la personne désignée au sein de l'entreprise comme délégué à la protection des données personnelles. Il conseille, accompagne et donne son avis sur la mise en conformité au RGPD.

Sa désignation n'est obligatoire que dans certains cas, mais néanmoins, il est recommandé d'en désigner un afin de veiller à ce que l'entreprise mette en œuvre les engagements nécessaires à la protection des données personnelles. Il est l'interlocuteur de l'autorité de contrôle.

Retrouvez toutes les informations nécessaires sur le site de la CNIL : cnil.fr

Assurance santé : qui peut rompre le contrat ?

Les procédures de résiliation des assurances santé, Justine connaît ! Elle est gestionnaire de complémentaires santé chez Apivia Courtage.

Depuis l'entrée en vigueur de la résiliation infra-annuelle en santé l'hiver dernier, mettre fin à un contrat d'assurance santé est plus facile. Il est possible de se désengager à tout moment après un an d'assurance, sans se justifier. Et lorsqu'un client le souhaite, il peut demander à son nouvel assureur de se charger de mettre fin à son ancien contrat à sa place. C'est simple, mais ce matin encore Justine a reçu un refus de résiliation de la part d'une mutuelle concurrente. Le motif ? La demande est établie et signée par le conjoint, qui pourtant est ayant droit. L'erreur est fréquente.

Conformément à la loi Evin n° 89-10009, excepté la résiliation par l'assureur pour non-paiement de cotisation, seul le souscripteur dispose de la faculté de résilier son contrat. La demande ne peut émaner que de lui. Elle pourra être effectuée pour son compte par un courtier intermédiaire ou par l'assureur qu'il aura mandaté, à la condition qu'un mandat ait été signé au bénéfice du courtier ou de l'assureur. La jurisprudence considère que le conjoint ne peut résilier à la place du souscripteur.

Dans notre cas pratique, un mandat pour compte devra à nouveau être adressé à Apivia Courtage. Mais cette fois en veillant à indiquer le nom et la signature de la personne qui a souscrit le contrat à dénoncer. Pour le reste, Justine s'occupe de tout.

Attention à bien vérifier qui est le souscripteur du contrat à résilier pour éviter un refus de l'assureur cédant.

Report de date d'effet du nouveau contrat

Lorsque la résiliation est refusée par l'assureur cédant, un report de date d'effet est accepté par Apivia Courtage, à condition d'avoir l'accord écrit de l'adhérent sur la date d'effet reportée, et le cas échéant, sur le changement de tarif.

VOTRE QUESTION

Peut-on choisir son assurance de prêt ? RIA est-elle applicable ?

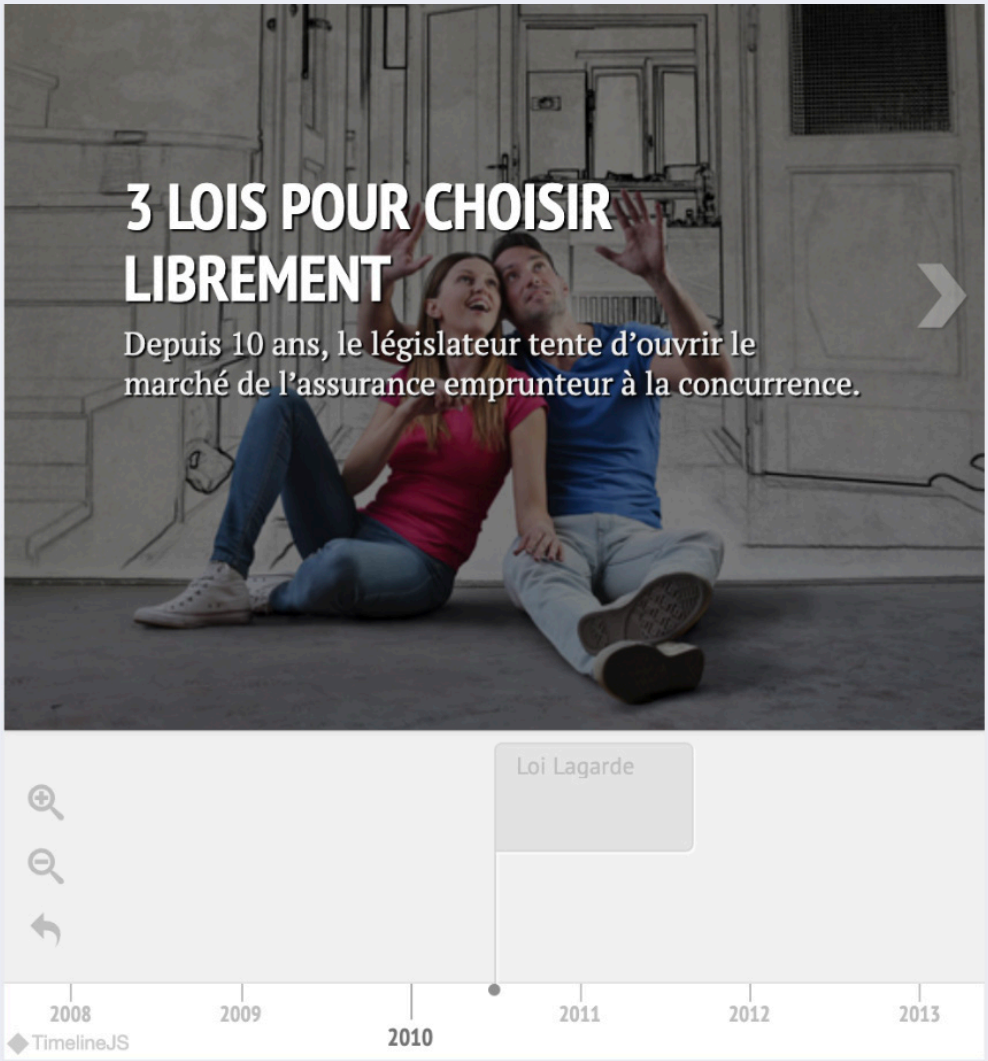
Juridiquement l'assurance de prêt ou assurance emprunteur n'est pas obligatoire, mais les banques l'imposent. Le recours à un assureur extérieur à la banque est possible et a été encouragé par trois dispositifs législatifs. Le premier est la **loi Lagarde**. Elle a été adoptée en 2010 et permet de choisir son assurance au moment de la signature du prêt. C'est ce qu'on appelle la «délégation d'assurance». Si ce libre choix était déjà permis depuis les années 2000, le législateur a souhaité avec la loi Lagarde le renforcer pour ouvrir le marché à la concurrence.

Mais de la théorie à la pratique, le pas est difficile à franchir. Le consommateur n'est pas toujours en position de force pour négocier son assurance lors de la souscription du crédit. A défaut, il peut se tourner vers la «délégation d'assurance», c'est-à-dire changer en cours de prêt. Deux textes le prévoient. La **loi Hamon**, depuis 2014 : elle autorise à changer d'assurance emprunteur à tout moment pendant la première année. Et depuis 2018, l'**amendement Bourquin** qui donne la faculté de résilier le contrat à chaque échéance annuelle.
Mais là encore, l'application de la loi peut s'avérer complexe pour le consommateur qui se heurte régulièrement à la mauvaise volonté des banques. Et c'est là que le bât blesse.

Vers la résiliation à tout moment ?

Certains acteurs du marché alternatifs aux banques voient dans la «résiliation infra-annuelle» (la possibilité de résilier à tout moment après un an) le moyen ultime de libérer le marché. Cette idée, pourtant bien partie, puisqu'elle a été intégrée au projet de loi dite «Asap» voté par l'Assemblée nationale début octobre 2020, a été retoquée quelques semaines plus tard par la commission mixte paritaire, cette dernière ayant préféré un renforcement de l'information de l'emprunteur. Cette dernière mesure a, à son tour, été rejetée par le Conseil constitutionnel un mois plus tard.

Les tenants de la résiliation à tout moment n'ont pas pour autant dit leur dernier mot. Le CCSF a lancé au début de l'été un groupe de travail chargé d'examiner le sujet. En pause pour les congés, les débats devraient revenir sur le tapis à la rentrée. Les échanges promettent d'être vifs dans un contexte concurrentiel exacerbé. A suivre.



QUIZ

Réforme du courtage : les dates clés

> Cliquez-ici ou scannez le QR-code pour jouer en ligne

LEXIQUE

ASAP

Loi d'Accélération et de Simplification de l'Action Publique.

CCSF

Comité Consultatif du Secteur Financier.

CNIL

Commission Nationale Informatique et Libertés.

DPO

Data Protection Officer.

RGPD

Règlement Général sur la Protection des Données.

RIA

RIA (résiliation infra-annuelle) désigne la loi n°2019-733 du 14 juillet 2019 relative au droit de résiliation sans frais des contrats de complémentaire santé. Celle-ci permet la résiliation à tout moment des contrats d'assurance santé après l'expiration d'un délai d'un an à compter de la première souscription.

À vos côtés pour relever les défis d'aujourd'hui

APIVIA COURTAGE

Apivia Courtage - 108 rue Ronsard - CS 87323 - 37073 TOURS Cedex 2 - Tél. 0800 876 934

Apivia Courtage est la marque des filiales courtage d'Apivia Macif Mutuelle, mutuelle régie par le Livre II du Code de la mutualité et adhérente à la Mutualité Française. SIREN 779 558 501. Siège social : 17-21 place Etienne Pernet - 75015 PARIS cedex 15. Apivia Courtage - SAS au capital de 20 000 000 € - RCS Tours 490 625 662 - Siège social : 108 rue Ronsard 37100 Tours - ORIAS n° 09 051 617 (www.orias.fr). Apivia IARD - SAS au capital de 1 100 000 € - RCS Tours 537 615 864- Siège social : 108 rue Ronsard 37100 Tours -ORIAS n° 11 064 252 (www.orias.fr).

Exercent sous le contrôle de l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution) 4 place de Budapest - CS 92459 -75436 Paris cedex 09.