

NOTICE D'INFORMATION RELATIVE AUX DONNEES PERSONNELLES

MyCMCM

1.	De quoi s'agit-il ?	1
2.	Qui est le responsable du traitement de vos données personnelles ?	1
3.	Quelles sont les données personnelles que nous collectons ?	1
4.	Dans quels buts collectons-nous vos données personnelles et combien de temps les conservons-nous ?	2
5.	A qui pouvons-nous transmettre vos données personnelles ?	5
6.	Vos données sont-elles transférées en dehors de l'Union européenne ?	5
7.	Que se passe-t-il en cas d'incident de sécurité ?	6
8.	Vos droits sur vos données	6
9.	Comment nous contacter, exercer vos droits ou introduire une réclamation ?	6
10.	Index	7

1. DE QUOI S'AGIT-IL ?

Cette Notice a pour objet d'exposer pourquoi et comment nous, en tant que **Responsable du traitement**, traitons vos **Données Personnelles** quand vous utilisez plateforme de gestion des demandes de remboursement MyCMCM, dont l'accès est régi par nos Conditions Générales d'Utilisation.

Elle utilise certains termes spécifiques que vous retrouverez ci-après avec une majuscule. N'hésitez pas à consulter notre index ci-dessous en cas de difficultés de compréhension.

Cette Notice peut être modifiée pour tenir compte des évolutions de la **Législation Applicable** ou de nos pratiques. En cas de modification, vous serez informés par les moyens appropriés. La date de dernière mise à jour figure en haut du document, ce qui vous permet de naviguer facilement entre les différentes versions.

2. QUI EST LE RESPONSABLE DU TRAITEMENT DE VOS DONNEES PERSONNELLES ?

Pour les **Traitements de Données Personnelles** visés par cette Notice, le **Responsable du Traitement** est :

la Caisse Médico-Complémentaire Mutualiste (**CMCM**)
Mutuelle agréée par arrêté ministériel du 20 septembre 2024
32-34, rue de Hollerich, L-1740 Luxembourg
RCS Luxembourg : M9

3. QUELLES SONT LES DONNEES PERSONNELLES QUE NOUS COLLECTONS ?

Les **Données Personnelles** que nous traitons dans le cadre de MyCMCM sont collectées directement auprès de vous, ou auprès de la personne qui est affiliée à la CMCM, notamment lorsqu'elle vous invite à créer un **Compte Utilisateur** coaffilié sur MyCMCM. Dans le cadre du processus de création de **Compte Utilisateur**, vos noms, prénoms et dates de naissance nous sont transmis par notre prestataire tiers de solution de vérification d'identité. Nous n'avons pas accès à vos pièces d'identité ni à vos selfies pris dans le cadre de l'utilisation de cette solution de vérification d'identité.

Plus précisément, nous traitons les catégories de **Données Personnelles** suivantes :

Données d'identification personnelle et de contact :	prénom, nom, numéro de matricule nationale, numéro d'affiliation et/ou numéro de Contrat de mutualité, date de naissance, situation familiale, actes relatifs à la situations familiale, identifiants de connexion* (adresse e-mail, mot de passe), etc.
Données d'identification électronique	logs de connexion tels que adresse IP/moments de connexion au MyCMCM / système d'exploitation utilisé, informations relatives à l'appareil utilisé (type d'appareil, système d'exploitation, version de l'application), etc.
Données de géolocalisation (en cas d'activation du service de géolocalisation de votre terminal)	position géographique du terminal utilisé pour se connecter à MyCMCM.


Données relatives à l'activité du compte utilisateur	langue préférée, inscription à la newsletter et/ou aux notifications, fréquence d'utilisation du MyCMCM, etc.
Données relatives aux demandes de remboursement	informations relatives aux prestations de santé, motifs de rejet le cas échéant, factures, ordonnances, attestations médicales, certificat médicaux, documents relatifs à une assistance ou un rapatriement, tout document nécessaire au traitement d'une demande de remboursement, d'un sinistre ou à la gestion des garanties souscrites etc.
Données relatives au Contrat de mutualité	type de couverture, statut d'affiliation, historique contractuel (adhésion, résiliation, suppression), etc.
Données financières	coordonnées bancaires, titulaire du compte bancaire, informations nécessaires à l'exécution des paiements et remboursements, etc.
Données de communication	correspondances échangées avec CMCM (courriers électroniques, courriers postaux, messages via la plateforme), notifications envoyées (push, e-mail), invitations envoyées aux potentiels coaffiliés.
Autres données	toute autre information que vous nous communiquez volontairement (ex : dans le cadre d'une réclamation ou demande spécifique, de partage de documents avec nous).


⚠ Nous ne traiterons pas obligatoirement l'ensemble des toutes les Données Personnelles décrites ci-dessus. En effet, à l'exception de celles qui sont obligatoires pour la création d'un compte utilisateur (identifiées ci-dessus par *), les Données Personnelles traitées par CMCM dépendent des informations que vous fournissez volontairement sur MyCMCM : elles peuvent donc évoluer en fonction de l'usage que vous faites de ce service.

4. DANS QUELS BUTS COLLECTONS-NOUS VOS DONNEES PERSONNELLES ET COMBIEN DE TEMPS LES CONSERVONS-NOUS ?





Le fondement juridique et le but du Traitement de vos Données Personnelles sont en premier lieu l'exécution des Conditions Générales d'Utilisation de la plateforme MyCMCM et du Contrat de mutualité.


Le tableau ci-dessous liste les différentes finalités pour lesquelles sont traitées vos différentes catégories de Données Personnelles, les bases légales de leur traitement et leur durée de conservation.

Finalités		Base légale	Catégorie de Données Personnelles traitées	Durées de conservation	
	Gestion et mise à disposition des services du MyCMCM	Création et administration du Compte Utilisateur	Exécution du contrat (Article 6. 1. b. du RGPD)	Données d'identification personnelle et de contact	2 ans à compter de la fin de relation, du dernier contact ou de la dernière

	Personnalisation/adaptation de votre compte et des services à vos besoins et préférences, notamment en matière d'affiliation	Exécution du contrat (Article 6. 1. b. du RGPD)	Données d'identification personnelle et de contact Données relatives à l'activité du compte utilisateur	activité sur votre compte
		Consentement (Article 6. 1. a. du RGPD)	Données de géolocalisation	
	Dépôt de demandes de remboursement et upload de documents via MyCMCM	Exécution du contrat (Article 6. 1. b. du RGPD) Gestion des données de santé (Article 9. 2. du RGPD)	Données d'identification personnelle et de contact Données relatives aux demandes de remboursement	10 ans après clôture du dossier de remboursement
	Suivi des demandes (en attente / remboursé / rejeté)	Exécution du contrat (Article 6. 1. b. du RGPD)	Données relatives au contrat de mutualité Données financières	
	Gestion du contrat de mutualité (adhésion, résiliation, suppression, appel annuel)	Exécution du contrat (Article 6. 1. b. du RGPD)	Données d'identification Données relatives au contrat de mutualité	Durée de la relation contractuelle + 10 ans (obligations comptables et sociales)
 Opérations marketing	par voie électronique ¹ portant sur des biens et services non encore fournis	Consentement (Article 6. 1. a. du RGPD)	Données d'identification personnelle et de contact	2 ans à compter de la fin de relation, du dernier contact ou de la dernière activité sur votre compte
	par voie électronique portant sur des biens et services analogues à ceux déjà fournis	Intérêt légitime (Article 6. 1. f. du RGPD) <i>Envoyer des nouveautés pertinentes et des communications personnalisées, faire connaître nos services, promouvoir nos activités</i>	Données d'identification électronique Données relatives à l'activité du compte utilisateur	

¹ Les services compris dans la notion de prospection par voie électronique sont : le courrier électronique classique (SMTP), le service de messages courts (SMS), le service de messages multimédia (MMS), les automates d'appel et les télécopieurs (fax).

	personnalisées	Consentement (Article 6. 1. a. du RGPD)		
 Communication non-publicitaire avec les utilisateurs et gestion de leurs demandes de services et questions  Notifications (push, e-mail) <i>Sur des sujets contractuels et techniques/sécurité notamment</i>	Via application ou site web MyCMCM (ex : notifications push, formulaire de contact, centre d'aide, onglet de signalisation de problème)	Mesures précontractuelles/Exécution du contrat (Article 6. 1. b. du RGPD) Intérêt légitime (Article 6. 1. f. du RGPD) <i>Communication avec les utilisateurs hors sujets contractuels</i>	Données d'identification personnelle et de contact Données d'identification électronique Autres données	Durée nécessaire au traitement de la demande ou maximum 2 ans à compter de la fin de relation, du dernier contact ou de la dernière activité sur votre compte
 Analyses de données, élaboration de statistiques sous forme pseudonyme ou anonyme et recherches scientifiques (apprentissage automatique, intelligence artificielle) <i>Analyses sur les fréquentations du MyCMCM et le succès des actions marketing (ex : campagnes e-mail), développement de solutions techniques optimisant les services personnalisés du MyCMCM</i>		Intérêt légitime (Article 6. 1. f. du RGPD) <i>Améliorer la performance et qualité de nos contenus et services</i>	Données d'identification personnelle et de contact Données d'identification électronique	18 mois Conservation permanente des statistiques anonymisées
 Gestion des réclamations et du contentieux		Exécution du contrat (Article 6. 1. b. du RGPD)	Autres données Toutes les données pouvant permettre la constatation, la défense ou	Durée nécessaire au traitement de la réclamation ou du contentieux.

	Intérêt légitime (Article 6. 1. f. du RGD) <i>Gérer de manière convenable des conflits éventuels non-contractuels</i>	l'exercice de droits en justice	À compter de la clôture du dossier, les données y relatives seront gardées jusqu'à l'expiration des délais de prescription légaux applicables (en principe 10 ans).
 Gestion des demandes d'exercice de droits RGD	Obligation légale (Article 6. 1. c. du RGD) <i>Dispositions du RGD imposant l'exercice et la gestion de ces droits (articles 15 et s. entre autres)</i>	Autres données Toutes les données nécessaires au traitement de la demande	Durée nécessaire au traitement de la demande et à la preuve de ce dernier.

5. A QUI POUVONS-NOUS TRANSMETTRE VOS DONNEES PERSONNELLES ?

Vos Données Personnelles sont traitées en interne pour la réalisation des finalités susvisées par les personnes dûment habilitées, dans la limite de leurs attributions respectives et selon le principe du « besoin de savoir » (*need to know*). Toutes ces personnes sont tenues par une obligation de confidentialité dont le non-respect peut entraîner la mise en œuvre de mesures disciplinaires.

Nous pouvons également transmettre certaines de vos Données Personnelles dans la stricte mesure du nécessaire et pour la réalisation des finalités précitées aux entités listées ci-dessous :

- aux établissements hospitaliers et aux professionnels de santé, lorsque cela est nécessaire au traitement d'une demande de remboursement, à la vérification d'une prestation de santé, à l'instruction d'un dossier ou à la gestion d'un sinistre. Ces transmissions peuvent inclure, le cas échéant, des données relatives à la santé (données sensibles), strictement limitées à ce qui est nécessaire au traitement du dossier concerné ;
- à la Caisse Nationale de Santé (CNS) ou à tout autre organisme de sécurité sociale compétent, lorsque la transmission est nécessaire à la coordination des remboursements, à la vérification des droits ou à l'exécution d'obligations légales et réglementaires applicables ;
- à nos partenaires, fournisseurs et prestataires de service (ex : hébergeur, développeur et tout autre prestataire de services informatiques, agences de communication, agences web, entreprises de destruction sécurisée de documents, avocats en cas de contentieux ou précontentieux, comptables, auditeurs, huissiers) ;
- à diverses instances officielles telles que les instances judiciaires, autorités administratives ou services publics ;
- à tous les autres tiers auxquels nous sommes tenus de les transmettre en vertu de la loi, ou d'une décision de justice.

6. VOS DONNEES SONT-ELLES TRANSFEREES EN DEHORS DE L'UNION EUROPEENNE ?

Nous ne transférons pas vos Données Personnelles en dehors de l'Union européenne ou de pays qui ne bénéficient pas d'une réglementation considérée comme adéquate par la Commission Européenne.

7. QUE SE PASSE-T-IL EN CAS D'INCIDENT DE SECURITE ?












CMCM met en œuvre et maintient, conformément à l'état de l'art et à la nature des traitements effectués, des mesures techniques et organisationnelles appropriées destinées à garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la traçabilité des Données Personnelles.


Ces mesures visent notamment à :

- prévenir tout accès, divulgation, altération ou destruction non autorisés des Données Personnelles ;
- assurer la continuité de service et la résilience du système d'information ;
- et détecter, signaler et corriger dans les meilleurs délais tout incident de sécurité.





En cas de Violation de Données Personnelles de nature à créer un risque élevé pour vos droits et libertés, nous vous en informerons conformément aux règles prescrites par le RGPD.

8. VOS DROITS SUR VOS DONNEES

 Vos droits	 Ce que cela veut dire	 Exemples / actions possibles
 Accès	Obtenir les détails du traitement de vos données	Consulter vos données, comprendre leur usage, demander une copie.
 Rectification	Corriger les données erronées	Modifier une donnée incorrecte, compléter une information manquante.
 Portabilité	Reprendre vos données	Télécharger vos données pour les transférer ailleurs.
 Effacement	Supprimer vos données	Faire effacer vos données si elles ne sont plus utiles ou ont été collectées à tort.
 Limitation	Geler temporairement l'utilisation	Suspendre temporairement le traitement en cas de litige ou de vérification.
 Opposition	Dire « non » à certains traitements	Refuser l'utilisation de vos données pour des intérêts légitimes ou pour du marketing.
 Retrait du consentement	Changer d'avis	Retirer un accord donné, par exemple pour recevoir des newsletters.
 Stop pub !	Bloquer les messages commerciaux	Se désabonner facilement via le lien dans les emails marketing.

 Ces droits peuvent, conformément à la Législation Applicable et dans les limites y prévues, être exercés à tout moment et sans frais, sauf en cas de demandes manifestement infondées ou excessives

9. COMMENT NOUS CONTACTER, EXERCER VOS DROITS OU INTRODUIRE UNE RECLAMATION ?

 Situation	 Ce que vous pouvez faire	 Comment procéder
 Vous avez une question, une remarque ou une réclamation	Contactez notre équipe en charge de la protection des données personnelles	Par courrier : dataprotection@cmcm.lu ; ou par voie postale à l'adresse suivante : CMCM, Data Protection Officer, 32-34 rue de Hollerich L-1740 Luxembourg.

? Vous avez une question, une remarque ou une réclamation	Introduire une demande spécifique	Utiliser les mêmes canaux (courrier ou e-mail) en précisant votre demande.
☰ Vous souhaitez exercer vos droits (accès, rectification, etc.)	Introduire une demande spécifique	Utiliser les mêmes canaux (courrier ou e-mail) en précisant votre demande.
🏠 Notre réponse ne vous satisfait pas ou reste sans suite	Porter réclamation auprès de la CNPD	Adresse : CNPD - Service des réclamations, 15 Boulevard du Jazz, L-4370 Belvaux Formulaire en ligne recommandé.

i En cas de doute raisonnable, nous pourrions vous demander un justificatif d'identité (ex. : copie de votre pièce d'identité) avant de traiter votre demande.

Tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution de la présente notice est soumis au droit luxembourgeois et à la compétence exclusive des juridictions luxembourgeoises.

10. INDEX

Conditions Générales d'Utilisation	les conditions générales d'utilisation régissant l'accès à la plateforme MyCMCM.
Contrat de Mutualité	le contrat conclu entre la CMCM et le Client, en vertu duquel ce dernier devient affilié à la mutualité et bénéficie, en contrepartie du paiement de cotisations, des prestations prévues par les statuts, règlements et conditions applicables.
Donnée Personnelle	toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale
Législation Applicable	Le RGPD, la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et mise en œuvre du RGPD, ainsi que toute disposition législative ou réglementaire applicable en matière de protection des données à caractère personnel, telle que modifiée ou remplacée ultérieurement.
Notice	la présente notice d'information relative au traitement des Données Personnelles.
Responsable de Traitement	la personne qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du Traitement.
RGPD	le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données
Traitement	toute opération, effectuée ou non à l'aide de procédés automatisés, et appliquée à des Données Personnelles, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.
Violation de Données Personnelles	une violation de la sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de Données Personnelles transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles données.