

## MENTIONS D'INFORMATION VOICEBOT / CHATBOT

Ces mentions d'information ont pour but de vous informer sur les mesures mises en place afin de garantir le respect des exigences légales relatives aux données à caractère personnel lors du recours à l'assistant virtuel appelé « Voicebot », et/ou « Chatbot » mais également dès lors qu'il y a un enregistrement d'appels.

Dans le cadre de vos interactions avec Nous, l'assistant virtuel peut utiliser un système d'intelligence artificielle (IA) utilisant des technologies d'IA avancées capable d'apprendre des interactions et offrir des réponses automatisées et personnalisées à vos demandes mais qui ne repose pas sur un système de jeu d'entraînements de Données à caractère personnel.

Pour utiliser l'assistant virtuel, Nous devons collecter et traiter certaines données personnelles vous concernant.

### Définitions

**Nous/ nos /notre** : le responsable de traitement tel que défini ci-après dans l'article 1 – **Le responsable du traitement.**

**Vous/ vos/ votre** : toute personne, qui communique des données à caractère personnel en utilisant l'assistant virtuel.

**Données à caractère personnel** : informations qui se rapportent à une personne physique identifiée ou identifiable, directement ou indirectement.

### 1- **Le responsable de traitement**

- **Fragonard Assurances** SA au capital de 37 207 660 € - 479 065 351 RCS Bobigny - Siège social : 7, rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen

*Et/ou*

- **AWP P&C** SA au capital social de 18 510 562, 50 € - 519 490 080 RCS Bobigny – Siège social : 7 rue Dora Maar – 93400 Saint-Ouen, entreprise régie par le Code des assurances, distribué et géré par **AP Solutions GmbH**, société de droit étranger, enregistrée en tant qu'intermédiaire d'assurance auprès de l'IHK (Industrie- und Handelskammer) sous le numéro D-WYYH-2SKW6-10, ***agissant par l'intermédiaire de sa succursale française***, ayant son siège social 7 rue Dora Maar 93400 Saint-Ouen et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro 938 761 764;
- **AP Solutions GmbH**, société de droit étranger, enregistrée en tant qu'intermédiaire d'assurance auprès de l'IHK (Industrie- und Handelskammer) sous le numéro D-WYYH-2SKW6-10, ***agissant par l'intermédiaire de sa succursale française***, ayant son siège social 7 rue Dora Maar 93400 Saint-Ouen et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro 938 761 764 ;

Sont responsables de traitement et Vous informent des finalités pour lesquelles Vos données sont collectées et Vos droits concernant Vos données personnelles collectées lors de Votre utilisation de l'assistant virtuel.

## **2- Les types de Données concernées par ce traitement**

Selon la nature de Nos interactions avec Vous, Nous pouvons collecter et traiter les types de Données à caractère personnel suivantes :

- des informations d'identification telles que Votre nom, prénom, adresse, numéro de téléphone, plaque d'immatriculation, adresse mail
- des données personnelles nécessaires au traitement de votre dossier telles que votre numéro de contrat), Votre relevé d'identité bancaire, numéro de carte bancaire
- des données à caractère personnel relatives à la santé en lien avec le traitement de Votre dossier d'assistance (exemples : maladie avec/ sans hospitalisation, accident avec/sans hospitalisation, maladie chronique, maladie de longue durée)

## **3- Les finalités et bases légales du traitement**

Cet assistant virtuel a pour but :

- de Vous orienter vers le bon service ;
- de collecter toute information utile dans la création, la gestion et le suivi de Votre dossier d'assistance, ainsi qu'aux actions de contrôle qualité et d'amélioration de l'outil.
- ainsi qu'à des actions de contrôle qualité et d'amélioration de l'outil.

Les Données à caractère personnel collectées sont traitées par le responsable du traitement sur la base légale du consentement explicite des personnes concernées pour les données relatives à la santé, ainsi que de l'intérêt légitime, pour répondre à Vos demandes et dans le cadre d'un souci d'amélioration continue de la qualité de service.

## **4- Les destinataires des données**

Nos salariés sont dûment habilités pour traiter les données personnelles communiquées ainsi que des prestataires mandatés par le responsable de traitement.

Dans le cadre du développement du système d'intelligence artificielle, nous réutilisons un grand modèle de langage développé par la société OpenAI ainsi que Scale Alet opéré par Allianz SE. Pour en savoir plus, nous vous renvoyons à leur politique de confidentialité accessible à l'adresse suivante : [Données, confidentialité et sécurité pour azure OpenAI Service - Azure AI services | Microsoft Learn](#)  
[Scale Privacy Policy | Scale AI | Scale AI](#)

Nous pouvons également partager les données aux autorités publiques compétentes.

## **5- La Durée de conservation des données**

Les Données à caractère personnel sont conservées pendant une durée 6 mois maximum et pendant la durée de Votre contrat, augmentée des délais de prescription ou obligations particulières de conservation. Toutes les informations sont conservées de manière sécurisée

et éliminées en utilisant une technologie sécurisée appropriée pour protéger la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité de vos données personnelles.

## **6- Vos droits relatifs aux Données à caractère personnel**

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, à la portabilité et à l'effacement à l'égard de Vos Données à caractère personnel, ainsi que d'un droit d'opposition et à la limitation du traitement de Vos données. Vous pouvez exercer ces droits en remplissant le formulaire dédié, à l'adresse suivante :

- **Fragonard Assurances**

- **AWP P&C**

[Privacy Web Form](#)

- **AP Solutions GmbH, succursale française**

[Privacy Web Form](#)

Vous pouvez par ailleurs définir des directives quant à l'exercice de ces droits après Votre décès.

Vous avez la possibilité de retirer à tout moment Votre consentement au traitement des données personnelles relatives à la santé. Vous pouvez exercer ce droit de retrait :

- par téléphone, pendant la gestion de Votre dossier d'assistance
- ou, une fois votre dossier terminé, en remplissant le formulaire dédié, à l'adresse suivante :

- **Fragonard Assurances**

[Privacy Web Form](#)

- **AWP P&C**

[Privacy Web Form](#)

- **AP Solutions GmbH, succursale française**

[Privacy Web Form](#)

Enfin, si Vous estimez, après Nous avoir contactés, que Vos droits sur les données qui Vous concernent ne sont pas respectés, Vous avez la faculté d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) et de former un recours juridictionnel.

## **7- Modification**

Nous nous réservons le droit, à Notre discrétion, de changer toute partie des présentes mentions d'information. Dans le cas où ces mentions d'information seraient modifiées, Nous publierons les modifications sur cette page. Dans ce cas, une utilisation renouvelée confirmera Votre accord des nouvelles mentions modifiées.

Nous Vous encourageons à consulter ces mentions d'information périodiquement pour être informé de la manière dont Nous traitons Vos données personnelles.

## **8- Réclamation et médiation**

Une réclamation est l'expression d'une insatisfaction formulée par un client, ancien client, bénéficiaire, personnes ayant sollicité la fourniture d'un produit ou service ou qui a été sollicité par un professionnel, y compris leurs mandataires et leurs ayants droit.

En l'absence de tout mécontentement exprimé, les demandes d'information ou de constitution de dossiers, de mise à jour de dossiers et/ou de droits ne sont pas des réclamations.

En conséquence, s'il n'a pas pu être donné immédiatement entière satisfaction à votre réclamation formulée par oral ou via une messagerie instantanée, celle-ci doit Nous être adressée par écrit selon les modalités suivantes :

- Par mail : [reclamation@votreassistance.fr](mailto:reclamation@votreassistance.fr)
- Par courrier à l'adresse suivante : **AP Solutions GmbH succursale française - Traitement des réclamations - TSA 70002 - 93488 Saint-Ouen Cedex**

Nous accuserons réception de votre réclamation écrite dans les dix (10) jours ouvrables à compter de son envoi et Nous Vous apporterons une réponse écrite dans un délai maximal de deux (2) mois.

Vous pouvez en tout état de cause saisir le Médiateur indépendant de l'assurance à l'issue d'un délai de deux (2) mois à compter de l'envoi de votre première réclamation écrite :

- Par voie électronique : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)
- Par courrier à l'adresse suivante : **Monsieur le Médiateur de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09**

Votre demande auprès du Médiateur de l'assurance doit, le cas échéant, être formulée au plus tard dans le délai d'un (1) an à compter de votre première réclamation écrite auprès de nos services.

Toutefois, cette démarche ne Vous prive pas de la possibilité d'intenter toute action en justice.

**Mise à jour : Mars 2026**

## VOICEBOT / CHATBOT INFORMATION NOTICE

The purpose of this information notice is to inform you of the measures put in place to ensure compliance with the legal requirements relating to personal data when using the virtual assistant known as a "Voicebot" and/or "Chatbot", as well as when calls are recorded.

In the context of your interactions with Us, the virtual assistant may use an artificial intelligence system using advanced AI technologies capable of learning from interactions and offering automated and personalised responses to your requests but which does not rely on a system of training Personal Data.

To use the virtual assistant, We must collect and process certain personal data about you.

### Definitions

**We/us/our:** the data controller as defined below in article 1 - **The data controller.**

**You:** any person who communicates personal data using the virtual assistant.

**Personal data:** information relating to an identified or identifiable natural person, directly or indirectly.

### 1. **The data controller**

**Fragonard Assurances** SA share capital of 37 207 660 € - 479 065 351 RCS  
Bobigny -Head office : 7, rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen - France

And/or

- **AWP P&C** SA share capital of 18 510 562, 50 € - 519 490 080 RCS Bobigny – Head office : 7 rue Dora Maar - 93400 Saint-Ouen, a company governed by the French Insurance Code, distributed and managed **AP Solutions GmbH**, a foreign company registered as an insurance intermediary with the IHK (Industrie- und Handelskammer) under number D-WYYH-2SKW6-10, **acting through its French branch**, with its registered office **at** 7 rue Dora Maar 93400 Saint-Ouen and registered with the Bobigny Trade and Companies Register under number 938 761 764;
- **AP Solutions GmbH**, a company under foreign law, registered as an insurance intermediary with the IHK (Industrie- und Handelskammer) under number D-6HBO-LAOBJ-74, **acting through its French branch**, with its registered office **at** 7 rue Dora Maar 93400 Saint-Ouen and registered with the Bobigny Trade and Companies Register under number 938 761 764; Are responsible for processing and informing You of the purposes for which Your data is collected and Your rights concerning Your personal data collected during Your use of the virtual assistant.

### 2. **The types of Data concerned by this processing**

Depending on the nature of Our interactions with You, We may collect and process the following types of Personal Data:

- identification information such as Your surname, first name, address, telephone number, number plate, e-mail address
- personal data required to process Your file, such as Your contract number, Your bank details, credit card number, etc.
- personal data relating to health in connection with to the processing of Your assistance file (examples: illness with/without hospitalization, accident with/without hospitalization, chronic illness, long-term illness).

### **3. The purposes and legal basis of the processing**

The purpose of this virtual assistant is to :

- direct You to the right service;
- collect any useful information in the creation, management and follow-up of Your assistance file.

as well as quality control and tool improvement actions. The Personal Data collected is processed by the data controller on the legal basis of the explicit consent of the persons concerned in the case of data relating to health, as well as on the basis of legitimate interest, in order to respond to Your requests and as part of an ongoing effort to improve the quality of service.

### **4. Recipients of the data**

Our employees are duly authorized to process the personal data provided, as well as service providers appointed by the data controller.

As part of the development of the artificial intelligence system, we are reusing a large language model developed by OpenAI, Scale AI and operated by Allianz SE. To find out more, we refer you to its confidentiality policy available at the following address: [Données, confidentialité et sécurité pour azure OpenAI Service - Azure AI services | Microsoft Learn](#)  
[Scale Privacy Policy | Scale AI | Scale AI](#)

We may also share data with the competent public authorities.

### **5.**

**Data retention period** Personal Data is retained for a maximum period of 6 months and for the duration of Your contract, plus any limitation periods or specific retention obligations. All information is stored securely and disposed of using secure technology appropriate to protect the confidentiality, integrity and availability of your personal data.

## 6. **Your rights regarding Personal data**

You have a right of access, rectification, portability and deletion of Your Personal Data, as well as a right to object to and limit the processing of Your data. You may exercise these rights by completing the dedicated form at the following address :

- **Fragonard Assurances**

[Privacy Web Form](#)

- **AWP P&C**

[Privacy Web Form](#)

- **AP Solutions GmbH, succursale française**

[Privacy Web Form](#)

You may also define directives concerning the exercise of these rights after Your death.

You may withdraw Your consent to the processing of personal data relating to health at any time. You may exercise this right of withdrawal :

- by telephone, while Your assistance file is being managed
- or, once your file is complete, by completing the dedicated form at the following address :

- **Fragonard Assurances**

[Privacy Web Form](#)

- **AWP P&C**

[Privacy Web Form](#)

- **AP Solutions GmbH, succursale française**

[Privacy Web Form](#)

Finally, if You consider, after having contacted Us, that Your rights with regard to the data concerning You have not been respected, You have the right to lodge a complaint with the French Data Protection Authority (Commission nationale de l'informatique et des libertés-CNIL) and to take legal action.

## 7. **Modification**

We reserve the right, at Our discretion, to change any part of this disclaimer. If these disclaimers are changed, We will post the changes on this page. In this case, renewed use will confirm Your agreement to the new amended notice.

We encourage You to consult these notices periodically to be informed of the way in which We process Your personal data.

## 8. Complaints and mediation

A claim is the expression of dissatisfaction made by a customer, former customer, beneficiary, person who has requested the supply of a product or service or who has been approached by a professional, including their agents and their successors in title.

In the absence of any expressed dissatisfaction, requests for information or to compile files, update files and/or rights are not claims.

Consequently, if it has not immediately been possible to give full satisfaction to your complaint made orally or via instant messaging, it must be sent to Us in writing as follows:

- By e-mail to [reclamation@votreassistance.fr](mailto:reclamation@votreassistance.fr)
- By post to the following address: **AP Solutions GmbH, french branch - Handling complaints - TSA 70002 - 93488 Saint-Ouen Cedex - France.**

We will acknowledge receipt of your written complaint within ten (10) working days of sending it and We will provide You with a written response within a maximum of two (2) months.

You may in any event refer the matter to the independent Insurance Ombudsman after a period of two (2) months from the date on which you sent your first written complaint:

- E-mail: [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org)

- By post to the following address: **Monsieur le Médiateur de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09 - France.**

Your request to the Insurance Ombudsman must be made within one (1) year of your first written complaint to us.

However, this does not prevent You from taking any legal action.

**Updated: Marsh 2026**