



## POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Tilia propose un service d'accompagnement des aidants dans la gestion du quotidien des aidés. Ce service se compose d'une application mobile couplée à un service d'assistants personnels.

En utilisant Tilia, vous placez vos données personnelles sous notre responsabilité. Nous vous remercions pour votre confiance et tenons à vous informer de l'utilisation qui en sera faite.

### 1. POURQUOI TRAITONS NOUS VOS DONNEES ?

Tilia met en œuvre des traitements de données personnelles en qualité de responsable de traitement ayant pour finalité la gestion :

- de votre inscription et/ou accès aux services Tilia ;
- de votre utilisation des services Tilia ;
- de nos relations avec vous en tant que client et/ou utilisateur de Tilia ;
- ainsi que l'analyse statistique de l'utilisation de l'application en vue de son amélioration, si vous l'utilisez.

Si vous souscrivez à nos services dans le cadre d'une offre d'un de nos partenaires, Tilia met en œuvre des traitements de données personnelles ayant pour finalité la gestion de ce partenariat, et la vérification de votre éligibilité le cas échéant.

Si vous êtes aidant souscripteur du service Tilia, ces traitements sont nécessaires à l'exécution de votre contrat.

Si vous êtes proche aidé, ces traitements sont nécessaires aux intérêts légitimes poursuivis par votre aidant aux fins de vous accompagner au mieux dans votre quotidien, sans que ces derniers ne méconnaissent vos intérêts ou droits fondamentaux.

Si vous êtes aidant non-souscripteur du service Tilia, ces traitements sont nécessaires aux intérêts légitimes poursuivis par Tilia aux fins de permettre d'accompagner au mieux votre proche aidé dans son quotidien, sans que ces derniers ne méconnaissent ses intérêts ou droits fondamentaux.

Tilia, en tant que filiale d'un groupe soumis à des réglementations bancaires et financières, met en œuvre des traitements de données personnelles afin de prévenir et détecter le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, et se conformer à toute réglementation en matière de sanctions internationales et d'embargos.

### 2. QUI PEUT ETRE AMENE A TRAITER VOS DONNEES ?

En vue d'accomplir les finalités précitées, Tilia peut communiquer vos données aux destinataires suivants :

- les collaborateurs de BNPP PF, agissant en qualité de sous-traitant de Tilia dans le cadre de la gestion de Tilia ;
- les collaborateurs de BNP Paribas SA, agissant en qualité de sous-traitant de Tilia pour la gestion de prestations techniques de support, de maintenance et d'hébergement, et ses sous-traitants éventuels ;



- les collaborateurs des sociétés externes auxquelles Tilia fait appel pour le développement de l'application, et qui agissent également en tant que sous-traitants de Tilia.

Si vous souscrivez au service d'assistance personnelle, vos données personnelles seront communiquées à GCONCIERGES et ses sous-traitants éventuels, qui agit en qualité de sous-traitant de Tilia dans le cadre de ce service.

Si vous souscrivez à nos services dans le cadre d'une offre d'un de nos partenaires, seules les données nécessaires à la gestion de ce partenariat seront échangées avec ce dernier.

Si vous souhaitez profiter des services d'un de nos partenaires, seules les données nécessaires à la mise en relation leur seront transmises. Dans cette hypothèse, ils deviendront responsables des traitements de données qu'ils mettront en œuvre.

Des mesures de protection des données personnelles ont été mises en place avec l'ensemble de ces destinataires, notamment au moyen de dispositions contractuelles.

Tilia permet l'intervention de plusieurs aidants à la fois. Dans ce cas, si vous êtes aidé, vos données personnelles pourront être communiquées aux différents aidants.

Vos données personnelles peuvent également être communiquées sur requête à des organismes officiels et aux autorités administratives ou judiciaires.

Enfin, vos données personnelles ne font pas l'objet d'un transfert en dehors de l'Union Européenne.

### **3. COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS NOUS VOS DONNEES ?**

Vos données personnelles seront conservées en base active pendant une période de 3 mois à l'issue du contrat conclu avec l'aidant, puis pendant toute la durée de prescription pénale délictuelle au sein d'une base d'archivage ayant pour finalité la gestion d'une éventuelle procédure ou permettre de répondre aux demandes des organismes de régulation

### **4. QUELLES DONNEES TRAITONS NOUS ?**

Si vous êtes aidant souscripteur, Tilia collecte vos données directement auprès de vous, et le cas échéant auprès du partenaire vous faisant bénéficier d'un tarif promotionnel.

Si vous êtes aidé, Tilia collecte vos données auprès de votre aidant, ou directement auprès de vous, notamment lors de vos échanges avec le service d'assistant personnel.

Si vous êtes aidant non-souscripteur, Tilia collecte vos données auprès de l'aidant souscripteur.

Les catégories de données personnelles que nous traitons sont les suivantes :

- données d'identification : nom, prénom, date de naissance ;
- données de contact : adresse postale, numéro de téléphone et adresse mail ;
- données de gestion du contrat : dates d'abonnement, d'échéance et de résiliation, données liées à la facturation, éligibilité à un tarif promotionnel (par exemple votre qualité de client d'un partenaire).



Si vous utilisez l'application Tilia, nous traitons également les catégories de données personnelles suivantes :

- vos données de connexion ;
- les données relatives à votre équipement électronique ;
- si vous êtes aidé, les données relatives à votre humeur ;
- vos données de localisation ;
- vos données financières : lorsque vous souhaitez payer une prestation directement auprès de l'assistant personnel ;
- les éventuelles discussions que vous avez directement sur l'application ;
- les éventuels commentaires que vous effectuez directement sur l'application.

Si vous utilisez le service d'assistants personnels, nous traitons également les catégories de données personnelles suivantes :

- les demandes adressées aux assistants personnels, et l'ensemble des informations nécessaires à leur traitement.

Si vous êtes aidé, nous traitons aussi les catégories de données personnelles suivantes :

- données relatives aux rendez-vous médicaux ou avec les prestataires des aidés : nom du prestataire/docteur, objet, date, heure, et lieu ;
- données relatives à la gestion de votre accompagnement par l'aidant et/ou les assistants personnels : par exemple les réservations de billets de train, de taxi, d'ambulance, d'évènements.

Par ailleurs, vos conversations téléphoniques avec les assistants personnels sont susceptibles d'être enregistrées à des fins de preuve et de suivi de la qualité.

Dans le cadre de la version payante de Tilia, les données relatives au paiement de votre abonnement seront également traitées.

## **5. COMMENT EST ASSURÉE LA SÉCURITÉ DE VOS DONNÉES ?**

Conformément à la réglementation applicable, nous traitons vos données personnelles en toute sécurité et confidentialité.

En particulier, nous mettons en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour garantir la sécurité et la confidentialité de vos données personnelles, et notamment empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés, en assurant un niveau de sécurité adapté aux risques liés au traitement et à la nature des données personnelles à protéger, eu égard au niveau technologique et au coût de mise en œuvre.

Vous contribuez également à la protection de vos données personnelles en respectant les règles prescrites dans les Conditions Générales d'Utilisation, notamment concernant vos identifiants de connexion.

## **6. QUELS SONT VOS DROITS ?**

Conformément à la réglementation applicable, vous disposez de différents droits sur vos données :



- droit d'accès : vous pouvez obtenir des informations relatives au traitement de vos données ainsi qu'une copie de celles-ci ;
- droit de rectification : si vous considérez que vos données personnelles sont inexactes ou incomplètes, vous avez le droit d'obtenir que ces données soient modifiées en conséquence ;
- droit d'effacement : vous pouvez demander la suppression de vos données personnelles, dans la limite permise par la législation ;
- droit à la limitation du traitement de vos données ;
- droit d'organiser la gestion de vos données après votre décès ;
- droit d'opposition : vous pouvez pour des motifs liés à votre situation particulière, vous opposer au traitement de vos données personnelles ;
- droit à la portabilité : dans certains cas, vous avez le droit de demander à récupérer les données que vous nous avez fournies ou à ce qu'elles soient transmises à un tiers.

Si vous êtes aidé, vous disposez également du droit de retirer votre consentement au traitement de vos données personnelles relatives à vos rendez-vous médicaux. Il est précisé que lorsque vous retirez votre consentement au traitement de vos données de santé, vous et votre proche aidant ne pourront plus utiliser les services Tilia.

Si vous souhaitez exercer ces droits merci de nous contacter par mail à l'adresse : [consommateurdonneespersonnelles@bnpparibas-pf.com](mailto:consommateurdonneespersonnelles@bnpparibas-pf.com) ou par voie postale à l'adresse suivante afin de nous permettre de vous identifier : Tilia BNP PARIBAS Personal Finance - 143 Rue Anatole France - ACI : UP7B059 - 92300 Levallois-Perret.

Si vous l'estimez nécessaire, vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la Cnil.

L'ensemble des droits listés ci-dessus peut être exercé par l'aidant pour le compte de son aidé dans le cadre d'un mandat.

Enfin pour toutes questions relatives à l'utilisation de vos données personnelles, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données de Tilia à l'adresse mail : [delegueprotectiondonnees@bnpparibas-pf.com](mailto:delegueprotectiondonnees@bnpparibas-pf.com) ou à l'adresse postale suivante : BNP Paribas Personal Finance - Délégué à la Protection des Données - BI 19 TSA 30010 33914 BORDEAUX CEDEX 9.

## 7. EN TOUTE TRANSPARENCE

Le service Tilia évolue constamment. Il est donc possible que les traitements de données réalisés évoluent aussi. Nous nous engageons à vous en informer.

## 8. DIVERS

Si vous voulez en savoir plus sur la protection de la vie privée et la sécurité, merci de prendre connaissance de notre [politique de cookies](#).