

# CHARTRE VIE PRIVÉE

VERSION JUILLET 2023

## CHARTRE VIE PRIVÉE

Votre satisfaction est au cœur de nos préoccupations. Pour être en mesure de vous proposer un éventail de produits, de services et d'informations qui soit vraiment fait pour vous, nous traitons vos données à caractère personnel. Nous le faisons dans le plus grand respect de votre vie privée. C'est la raison pour laquelle nous avons établi cette Charte vie privée., car nous voulons vous informer clairement sur la manière dont nous protégeons votre vie privée et dont nous tenons compte de vos préférences.

Vos données personnelles ne sont pas cédées à des tiers. Et nous effectuons systématiquement des contrôles du respect de la présente charte. Cette charte s'applique à différentes catégories de personnes physiques dont nous collectons et traitons les données à caractère personnel :

- les clients privés et professionnels de Belfius Direct Assurances;
- les prospects;
- les personnes, clientes ou non, qui contactent elles-mêmes Belfius Direct Assurances.

## 1. QUI EST RESPONSABLE DU TRAITEMENT DE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ?

Belfius Insurance SA, connue sous la marque et le nom commercial Belfius Direct Assurances, est responsable du traitement de vos données à caractère personnel.

Belfius Insurance SA est une entreprise d'assurances belge qui fait partie du groupe Belfius.

Le siège social de Belfius Insurance SA se trouve à l'adresse suivante: Place Charles Rogier 11, 1210 Bruxelles.

À travers cette Charte vie privée, nous voulons vous informer du traitement que nous réservons à vos données à caractère personnel qui relèvent de la responsabilité de Belfius Insurance SA, connue sous la marque et le nom commercial Belfius Direct Assurances .

La réglementation relative au traitement des données à caractère personnel ne s'applique qu'aux personnes physiques et aux personnes représentant une entité juridique telle qu'une entreprise, une commune ou une association. La réglementation ne s'applique pas à l'entité juridique elle-même.

## 2. QU'IMPLIQUE LE TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ?

Les données à caractère personnel comprennent toutes les informations relatives à une personne physique identifiée ou identifiable, comme un nom, un numéro d'identification, une adresse, des données d'identification en ligne ou toute autre donnée en rapport avec une personne physique.

Le traitement des données à caractère personnel englobe toute opération effectuée sur ces données, telle que la collecte, l'enregistrement, la consultation, l'utilisation ou la conservation de celles-ci.

Belfius Direct Assurances traite les données à caractère personnel de (candidats) preneurs d'assurance, prospects, assurés, bénéficiaires, tiers (par exemple, victimes et témoins), (candidats) etc., à différentes fins, et ce sur la base de différents fondements juridiques.

Belfius Direct Assurances veille à ce que seules les données nécessaires soient traitées.

## 3. QUELLES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL SONT TRAITÉES ?

Il peut s'agir de :

- › Données d'identification telles que vos nom et prénom, votre lieu de naissance, date de naissance, carte d'identité, numéro de registre national, le numéro d'immatriculation de votre véhicule, le numéro de châssis, votre numéro de permis de conduire et votre numéro de client.

<sup>1</sup> Pour les contrats d'assurance sous la marque et le nom commercial Belfius Direct Assurances, souscrits sur Belfius Mobile ou au travers d'une agence Belfius, la Charte vie privée de Belfius ([belfius.be/privacycharter](https://belfius.be/privacycharter)) est d'application.

- › Données d'identification financière comme votre numéro de compte en banque.
- › Données de contact comme votre adresse, votre adresse e-mail et votre numéro de téléphone.
- › Données liées à vos contrats d'assurance, dossiers de sinistre, dossiers de plainte.
- › Données en rapport avec nos enquêtes de satisfaction.
- › Données obtenues par les intermédiaires d'assurance avec qui nous travaillons et nos collaborateurs internes.
- › Données médicales : Dans certains cas, Belfius Direct Assurances a besoin d'informations sur votre santé. Pour la conclusion et l'exécution de certains contrats d'assurance (tels que les assurances funéraires et les assurances hospitalisation) ainsi que pour le règlement d'un sinistre avec lésion corporelle, il est nécessaire que vos données médicales soient traitées.
- › Pour traiter vos données médicales, Belfius Direct Assurances demande votre autorisation ou se base sur les autres fondements juridiques prévus.
- › Vos données médicales ne peuvent être traitées que par le médecin conseil, des intermédiaires d'assurance avec lequel nous collaborons et nos collaborateurs internes pour autant qu'ils soient chargés d'une ou plusieurs tâches en rapport avec ce qui précède, ainsi que par d'éventuels tiers dont l'intervention est nécessaire lors de l'exécution des tâches précitées.
- › Données relatives à des condamnations pénales et des faits punissables : Ces données peuvent uniquement être traitées avec votre autorisation ou sur base de l'un des autres fondements juridiques prévus.
- › Données publiques.
- › Données obtenues par l'intermédiaire de tiers, telles que les données du Registre national, du Moniteur belge ou les données que nous consultons auprès d'entreprises externes pour compléter et rectifier nos données;
- › Données obtenues par le biais de tiers telles que données du Registre national, du Moniteur belge, ou données achetées à des entreprises externes que nous utilisons pour compléter et améliorer nos fichiers.
- › Données relatives à votre navigation sur notre site internet, telles que consultation de données, simulations, achats, demandes, remplissage de formulaires de concours.
- › Données obtenues via des cookies : quand vous visitez les sites internet de Belfius Direct Assurances ou que vous utilisez nos apps, vous pouvez choisir d'accepter ou de ne pas accepter les cookies. Les cookies sont essentiels au bon fonctionnement des sites internet de Belfius Direct Assurances. Ils retiennent vos préférences, recueillent des données statistiques et nous permettent d'adapter le contenu de notre site internet à vos besoins. Vous trouverez plus d'info à ce sujet sur [www.belfiusdirect.be/fr/politique-en-matiere-de-cookies](http://www.belfiusdirect.be/fr/politique-en-matiere-de-cookies).
- › Spécifiquement pour les prospects : de données personnelles que vous communiquez à
- › Belfius Direct Assurances avant d'entrer dans une relation contractuelle de client avec Belfius Direct Assurances. Il s'agit notamment de vos données d'identification, de vos données de contact et de données relatives à une simulation, une proposition de contrat ou un contrat.

## 4. QUAND RECUEILLONS-NOUS VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ?

Nous recueillons notamment vos données lorsque :

- › Vous devenez client.
- › Vous prenez contact avec nous.

- › Vos données nous sont communiquées par un intermédiaire d'assurance ou un apporteur d'affaires avec qui nous collaborons.
- › Vous faites usage d'un de nos produits ou services.
- › Vous visitez notre site internet ou vous utilisez une de nos apps via les cookies.
- › Vous communiquez des données sur notre site internet ou dans nos apps.
- › Vous participez à un concours, un événement ou une enquête de Belfius Direct Assurances.

## 5. A QUELLES FINS TRAITONS-NOUS VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ?

Nous traitons vos données à caractère personnel à différentes fins, telles que :

- › La conclusion, la gestion et l'exécution de contrats d'assurance.
- › La gestion de la relation client.
- › L'amélioration constante de nos services, canaux et processus.
- › L'administration et la gestion des risques.
- › L'élaboration d'études, de modèles et de statistiques.
- › La prévention des pratiques de blanchiment, de la fraude et du financement du terrorisme.
- › L'accomplissement de toutes les obligations légales, réglementaires et administratives auxquelles nous sommes soumis (par ex. obligations AssurMiFID et obligations fiscales).
- › La réponse à toute demande fondée des autorités judiciaires ou des autorités de contrôle pour avoir accès aux données.
- › La réalisation de tests préliminaires (« proof of concept ») lorsque Belfius Direct Assurances examine de nouvelles collaborations, par exemple avec des fournisseurs (ICT) ou d'autres partenaires;
- › Les enquêtes (de satisfaction) concernant nos produits et services;
- › L'évaluation ou la rectification de la stratégie de Belfius Direct Assurances.
- › Le pré-remplissage des données déjà connues des clients existants lors de demandes de produits ou services complémentaires.
- › Direct marketing : pour vous proposer des produits et services connexes personnalisés et pour éviter de vous présenter des produits et services qui ne vous intéressent pas
- › Nous pourrions ainsi :
  - Traiter automatiquement vos données client pour définir des profils clients généraux ou spécifiques, mieux évaluer vos besoins et adapter notre offre à ceux-ci ;
  - Vous proposer des produits adaptés aux moments importants de votre vie, par exemple en vous conseillant lors de vos débuts sur le marché du travail ou en vous proposant la meilleure assurance lors de l'achat d'une maison.

Belfius Direct Assurances ne traite pas à des fins de direct marketing des données sensibles telles que les données médicales ou les données relatives à des condamnations pénales et des faits punissables.

## 6. SUR QUEL FONDEMENT JURIDIQUE S'APPUIE LE TRAITEMENT DE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ?

La réglementation relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel porte uniquement sur les personnes physiques, pas sur les personnes morales.

Belfius Direct Assurances traite vos données à caractère personnel uniquement dans un des cas suivants :

- › Lorsque vous nous en avez donné l'autorisation. Autorisation que vous pouvez retirer à tout moment. Ce retrait d'autorisation vaut uniquement pour la période après le retrait et n'affecte donc pas la légitimité du traitement qui a eu lieu jusqu'au moment du retrait d'autorisation ;
- › Lorsque vous avez autorisé un tiers (par exemple, bpost, d'autres assureurs ou banques, des partenaires non financiers) à transférer vos données à caractère personnel à Belfius Direct Assurances ;
- › Lorsque le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat, ou pour prendre des mesures précontractuelles à votre demande ;
- › Lorsque le traitement est nécessaire pour remplir une obligation légale ;
- › Lorsque le traitement est nécessaire à la défense de notre intérêt légitime. Dans ce cas- là, nous soupesons minutieusement d'une part notre intérêt légitime et de l'autre le respect de votre vie privée.
- › Les intérêts légitimes que Belfius Direct Assurances invoque sont par exemple :
  - La prévention de la fraude et des abus ;
  - La création de synergies, de gains d'efficacité ou d'autres avantages organisationnels ou de processus ;
  - La gestion des litiges ; o L'évaluation de la relation client totale ;
  - L'offre de produits ou de services qui correspondent le plus précisément possible à vos besoins et désirs ; o L'amélioration de processus et d'applications ;
  - La sécurité du réseau et des systèmes informatiques, en empêchant les accès non sécurisés, les virus et les attaques de services qui pourraient porter préjudice aux systèmes informatiques ; o La réalisation d'études, de modèles et de statistiques ; o La réassurance des risques d'assurance.
  - Le marketing direct ;
  - La réalisation d'enquêtes (de satisfaction).

## 7. A QUI POUVONS-NOUS TRANSMETTRE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ?

### Le groupe Belfius

Le groupe Belfius se compose essentiellement de Belfius Banque et du réseau d'agences indépendantes (agents mandataires), Belfius Insurance, Belfius Investment Partners, Crefius, Elantis, Belfius Lease, Belfius Lease Services, Belfius Auto Lease, Belfius Commercial Finance, Belfius Asset Finance Holding, VDL-Interass, Bureau Laveaux & Martin, Qualitass, The Studio, Jaimy, Jane, Belfius Insurance Services Finance, Belfius Financing Company, Belfius Immo, Belfius Ireland Unlimited. La composition du groupe Belfius peut bien entendu encore évoluer.

Pour certaines des finalités mentionnées au point 5, des données peuvent être échangées au sein du groupe Belfius. Les entreprises et collaborateurs du groupe Belfius n'ont accès à vos données à caractère personnel que si cela est nécessaire à l'exécution de leur tâche.

### Prestataires de services typiques du secteur de l'assurance

Pour l'exécution d'une série d'obligations envers ses preneurs d'assurance et/ou assurés, Belfius Direct Assurances fait appel à des prestataires de services spécialisés comme :

- › Les intermédiaires d'assurance avec qui nous collaborons;
- › La plateforme d'e-health ([www.ehealth.fgov.be](http://www.ehealth.fgov.be)) : par exemple, pour l'échange sécurisé de données médicales entre les médecins de la victime et le médecin conseil de Belfius Direct Assurances;
- › Datassur GIE ([www.datassur.be](http://www.datassur.be)) : il s'agit d'un fichier au niveau du secteur des assurances dans lequel sont repris des risques spéciaux ;
- › Des détectives privés : par exemple, pour enquêter sur une fraude ;
- › Des bureaux de règlement de sinistres ;
- › Des entreprises et courtiers de réassurance : pour réassurer les risques pris en assurance par Belfius Direct Assurances et limiter ainsi le propre risque de Belfius Direct Assurances;
- › Des experts ;
- › Des partenaires pour l'assistance de dépannage;
- › Les autorités : pour remplir nos obligations légales.
- › Par ailleurs, dans le cadre d'audits et afin d'obtenir et de conserver certains certificats et labels de qualité, nous devons parfois échanger des données avec des parties externes, principalement des cabinets d'audit ou d'autres organismes de contrôle indépendants, qui contrôlent notre fonctionnement interne afin de vérifier si nous remplissons les critères de qualité requis.

### Autres intervenants

Par exemple :

- › Prestataires de services IT ;
- › Bureaux de marketing et communication ;
- › Call centers externes ;
- › Sites de comparaison de prix ;
- › Agences d'intérim spécialisées chargées du traitement ponctuel de tâches pour la souscription ou l'exécution de contrats d'assurance.



Ces intervenants peuvent traiter vos données à caractère personnel uniquement pour l'exécution des tâches qui leur sont dévolues. En outre, ils ne peuvent disposer que des données à caractère personnel dont ils ont besoin pour effectuer leurs tâches.

Si, dans ce cadre, nous faisons appel à un intervenant en dehors de l'Espace économique européen (EEE), nous le ferons uniquement si le même niveau de protection peut être offert qu'en Belgique.

## Échange d'informations dans le cadre de la détection et de la lutte contre la fraude à l'assurance et de l'analyse du risque

**Généralités** - Toute fraude ou tentative de fraude est sanctionnée selon la législation applicable et/ou les conditions générales ou particulières et peut donner lieu à des poursuites pénales. Afin de détecter et de combattre la fraude à l'assurance et d'analyser les risques, les assureurs échangent certaines données à caractère personnel. Vous trouverez ci-dessous de plus amples informations sur deux bases de données qui ont été créées à cette fin dans le secteur des assurances. Il arrive également que les assureurs échangent directement des informations, y compris des données à caractère personnel, dans le cadre de la détection et de la lutte contre la fraude à l'assurance.

**Fichier RSR** - Le fichier RSR est géré par Datassur (1000 Bruxelles, Square de Meeûss 29, numéro BCE 0456.501.103), le responsable du traitement. Dans l'intérêt légitime des assureurs qui sont membres de Datassur, les données à caractère personnel de l'assuré (candidat) peuvent être communiquées à Datassur pour être intégrées dans le fichier RSR. L'objectif du fichier RSR consiste à permettre une analyse correcte du risque et la lutte contre la fraude à l'assurance.

L'inclusion de données personnelles dans le fichier RSR n'est possible que dans les cas qui peuvent être consultés via <https://www.datassur.be/fr/services/rsr>. Un assureur n'est pas autorisé à prendre une décision en se fondant uniquement sur les informations reprises dans le dossier RSR.

**Base de données des sinistres** - La base de données des sinistres est gérée par Alfa Belgium (1000 Bruxelles, Square de Meeûss 29, numéro BCE 0833.843.870), le responsable du traitement des données. Après notification d'un sinistre dans le secteur automobile, un nombre limité de données à caractère personnel de l'assuré, du conducteur et de l'autre partie impliquée dans le sinistre sont communiquées à Alfa Belgium pour être intégrées dans la base de données dans l'intérêt légitime des membres d'Alfa Belgium. Les membres d'Alfa Belgium sont les assureurs, le FCGB et le BBAA. L'objectif de la base de données des sinistres est de lutter contre la fraude (organisée) à l'assurance. La fonctionnalité de la base de données des sinistres se limite à la fourniture d'informations neutres, sans analyse ni enquête sur une éventuelle fraude. En se basant sur le fichier de résultats, les membres d'Alfa Belgium peuvent identifier les liens éventuels entre des dossiers de sinistres. L'analyse du fichier de résultats et les investigations complémentaires restent de la compétence et de la responsabilité exclusives des membres d'Alfa Belgium. Un assureur n'est pas autorisé à prendre une décision en se fondant uniquement sur les informations reprises dans la base de données des sinistres.

**Vos droits et informations complémentaires** - En tant que personne concernée, vous disposez d'un droit d'information, d'un droit d'accès, d'un droit de rectification, d'un droit d'effacement, d'un droit de limitation du traitement, d'un droit d'opposition et d'un droit d'introduire une plainte auprès de l'Autorité de protection des données (rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles, [contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be), [www.autoriteprotectiondonnees.be](http://www.autoriteprotectiondonnees.be)). Pour exercer vos droits concernant le fichier RSR, vous pouvez contacter Datassur (1000 Bruxelles, Square de Meeûss 29, ou [privacy@datassur.be](mailto:privacy@datassur.be)). Pour exercer vos droits concernant la base de données des sinistres, vous pouvez contacter Alfa Belgium (1000 Bruxelles, place de Meeûss 29, ou [info@alfa-belgium.be](mailto:info@alfa-belgium.be)). Vous devez joindre à votre lettre ou à votre e-mail une copie du recto de votre carte d'identité. Des informations complémentaires sur les politiques de Datassur et d'Alfa Belgium concernant le traitement des données personnelles et vos droits en tant que personne concernée sont disponibles sur <https://www.datassur.be/fr/privacy-notice-fr> (Datassur) et <https://www.alfa-belgium.be/fr/vie-privee> (Alfa Belgium).



## Collaboration avec réassureur et prestataire d'assistance Europ Assistance

Les données personnelles collectées par Europ Assistance en réponse à une demande d'assistance sont traitées par Europ Assistance en tant que responsable du traitement. Vous trouverez de plus amples informations sur le traitement de vos données personnelles, les finalités du traitement et l'exercice de vos droits dans la Charte Vie privée d'Europ Assistance sur <https://www.europ-assistance.be/fr/vie-privee>.

## 8. QUELS DROITS AVEZ-VOUS ET COMMENT POUVEZ-VOUS LES EXERCER ?

### Droit de consultation

Vous avez le droit de consulter vos données à caractère personnel qui sont traitées par Belfius Direct Assurances et d'obtenir des informations complémentaires concernant ce traitement.

### Droit de rectification

Si certaines données sont incorrectes, incomplètes ou inappropriées selon vous, vous pouvez nous demander de les rectifier ou de les compléter.

### Droit d'effacement des données

Dans certains cas, vous pouvez demander l'effacement de vos données à caractère personnel. Sachez toutefois que certaines données ne peuvent pas être effacées si, par exemple, il existe un fondement légal qui nous oblige à conserver ces données.

### Droit de limitation du traitement

Dans certains cas, vous pouvez demander que le traitement de vos données à caractère personnel soit limité.

### Droit de portabilité de vos données à caractère personnel

Dans certains cas, vous avez le droit de demander que les données à caractère personnel que vous nous avez fournies vous soient transférées ou soient transférées à un autre responsable du traitement à condition que ce soit techniquement possible.

### Droit d'opposition au marketing direct

Vous pouvez indiquer à tout moment que vous ne souhaitez pas que nous traitions vos données à caractère personnel à des fins de marketing direct.

Dans ce cas, vous ne recevrez plus de propositions commerciales.

## **Droit en cas de traitement entièrement automatique de vos données à caractère personnel, notamment en cas de profilage**

Toute personne dont les données à caractère personnel sont conservées a le droit de ne pas être soumise à un processus décisionnel entièrement automatisé. Ce droit ne s'applique pas lorsque 1) le processus décisionnel est nécessaire pour conclure ou exécuter un contrat, 2) est légalement admis ou 3) est basé sur une autorisation expresse.

Chez Belfius Direct Assurances, certains traitements de données et certains processus se déroulent de manière entièrement automatisée, sans intervention humaine. Lorsque c'est le cas, la logique de cette automatisation est claire. Nous pouvons ainsi répondre encore plus vite à certaines demandes d'assurances et de crédits.

Pour la souscription de couvertures décès et d'assurances non-vie, un profilage a lieu le cas échéant, lequel peut donner lieu à un processus décisionnel individuel automatique, ceci dans le cadre d'une évaluation correcte et d'une acceptation du risque. Pour l'acceptation et la tarification du risque et pour la détermination des garanties, des critères de segmentation sont en effet appliqués. Ceux-ci sont décrits dans les conditions particulières des produits en question, ainsi par exemple sur le site internet [www.belfiusdirect.be/fr/mobilite/auto/bon-a-savoir](http://www.belfiusdirect.be/fr/mobilite/auto/bon-a-savoir).

Vous pouvez demander l'intervention d'un de nos collaborateurs, nous faire part de votre point de vue et contester la décision si vous n'êtes pas d'accord avec le résultat d'un tel processus entièrement automatisé.

### **Comment pouvez-vous exercer ces droits ?**

Pour l'exercice de vos droits, vous pouvez prendre contact avec nous à l'adresse suivante: Belfius Direct Assurances, Place Charles Rogier 11, 1210 Bruxelles ou par courriel à [privacy@belfiusdirect.be](mailto:privacy@belfiusdirect.be) (avec dans les deux cas une copie du recto de votre carte d'identité).

Si vous avez des questions sur le traitement de vos données à caractère personnel notre DPO (data protection officer) peut être contacté en lui écrivant à Belfius Direct Assurances, DPO, Place Charles Rogier 11 à 1210 Brussel ou en lui envoyant un e-mail à [assureur.privacy@belins.be](mailto:assureur.privacy@belins.be).

Si vous pensez que le traitement de vos données à caractère personnel est contraire à la réglementation de protection de la vie privée, vous pouvez déposer plainte auprès de l'Autorité de protection des données à l'adresse suivante : rue de la Presse 35 à Bruxelles ou sur le site internet [www.autoriteprotectiondonnees.be](http://www.autoriteprotectiondonnees.be).

## **9. VOTRE RESPONSABILITÉ**

Vous êtes responsable de l'exactitude et de la mise à jour de vos données. Veuillez donc à signaler tout changement à temps, par exemple en cas de déménagement, de mariage, de divorce, etc.

## 10. COMBIEN DE TEMPS VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL SONT-ELLES CONSERVÉES ?

Ceci dépend du type de données à caractère personnel, du produit auquel vous avez souscrit ainsi que de la législation et de la réglementation qui sont applicables. Les données à caractère personnel ne sont pas conservées plus longtemps qu'il n'est nécessaire au traitement pour lequel elles ont été recueillies. Les données sont toujours conservées pendant toute la durée du produit auquel vous avez souscrit et pendant le délai de conservation applicable. Les données relatives aux clients potentiels seront conservées par Belfius Direct Assurances pour une durée maximale de 13 mois.

## 11. QUE SE PASSE-T-IL SI D'ÉVENTUELLES MODIFICATIONS SONT APPORTÉES À LA CHARTE ?

Nous vous informerons, via les canaux de communication habituels, des modifications apportées à la Charte vie privée.

Cette charte sur la vie privée a été élaborée dans le respect des règles du GDPR. Vous retrouverez la version la plus récente de la Charte vie privée sur [www.belfiusdirect.be/fr/privacy](http://www.belfiusdirect.be/fr/privacy).