

DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

En tant qu'assureur notre tâche est de vous proposer des assurances, de vous aider en cas de sinistre et de vous indemniser si besoin.

Ces activités nous obligent à traiter les données à caractère personnel de clients (potentiels) et de nos partenaires.

Traiter les données à caractère personnel signifie : recueillir, utiliser, stocker, protéger, modifier, divulguer et enfin aussi effacer les données conforme à la loi.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez et attachons beaucoup d'importance à la protection des données à caractère personnel.

Cette Déclaration de Confidentialité expose notre vision sur la protection de vos données à caractère personnel et vous explique comment nous utilisons ces données, ce que nous en faisons et dans quel cadre légal nous le faisons.

Nous vous invitons à prendre le temps de lire cette Déclaration de Confidentialité attentivement. Cette déclaration peut être modifiée pour sa mise à jour, la version sur notre page web étant toujours la version la plus récente.

1. Qui traitera vos données à caractère personnel ?

Europ Assistance Belgium S.A., dont le siège social est établi à Boulevard du Triomphe 172 à 1160 Bruxelles, TVA BE 0457.247.904 RPR-Bruxelles, est le responsable du traitement de vos données à caractère personnel.

Cela signifie que nous déterminons comment et à quelles fins vos données à caractère personnel seront traités. Pour toute question, suggestion ou plainte concernant vos données à caractère personnel vous pouvez vous diriger à notre responsable de la protection des données (voir 5.9.).

2. Quelles données traitons-nous ?

Nous pouvons traiter des données à caractère personnel que vous nous avez fournis, comme par exemple :

Les données à caractère personnel qui permettent de vous identifier, de manière directe ou indirecte, parmi lesquels :

- Des données d'identification (comme votre nom et votre date de naissance) ;
- Des données de contact (comme votre adresse, numéro de téléphone et adresse email) ;
- Les coordonnées bancaires pour le traitement de vos paiements (comme votre numéro de compte bancaire) ;
- La composition de votre famille (comme le nom et la date de naissance des membres de votre famille) ;
- Les données sur votre véhicule (comme la plaque d'immatriculation) ;

- Les données sur votre domicile ;
- La géolocalisation (si vous nous fournissez ces données dans le cadre d'un dossier d'assistance) ;
- Enregistrements d'image et de son ;

Nous pouvons utiliser des données obtenues de sources externes, comme par exemple les employeurs qui prennent une assurance pour leurs travailleurs. Cela pourrait aussi être le cas pour les fournisseurs professionnels de données pour la correction de données (par exemple la correction de l'orthographe de votre adresse) et l'enrichissement des données.

Dans certains cas, les données à caractère personnel que vous nous communiquez ne portent pas seulement sur vous, mais aussi sur une ou plusieurs de vos relations (par exemple vos enfants, votre conjoint, vos travailleurs, ...) ou sur une personne qui est impliquée dans un dossier de sinistre. Si vous nous communiquez les données à caractère personnel d'autres personnes, vous devez en informer ces personnes.

Il se peut que dans le cadre d'un dossier de sinistre vous nous communiquez des données à caractère personnel concernant votre santé. Ces données bénéficient d'un niveau plus élevé de protection et nous ne pouvons les traiter que dans le cadre de nos services et le traitement des dossiers de sinistre.

3. À quelles fins vos données à caractère personnel sont-ils traités ?

Europ Assistance Belgique traitera vos données à caractère personnel pour les fins mentionnées ci-dessous. Seules les données à caractère personnel qui sont pertinents pour les fins visées seront traités.

Quand nous vous demandons des données à caractère personnel, vous avez le droit de ne pas honorer notre demande. Ce refus pourrait néanmoins empêcher la signature d'un contrat, modifier la nature du contrat ou avoir une influence sur la gestion du contrat.

3.1. Traitement pour la gestion des polices et des sinistres

Nous recueillons, stockons et traitons vos données à caractère personnel quand cela s'avère nécessaire pour :

- la gestion de la relation client avec vous en tant que client (potentiel), avec votre agent d'assurances et avec les partenaires commerciaux qui offrent des services ou exercent certaines activités pour le compte d'Europ Assistance
- la souscription, la gestion et l'exécution de votre contrat d'assurance
- la rédaction d'un profil client
- la prestation de services
- régler des sinistres

Nous ne traiterons les données concernant votre santé que quand vous nous les communiquez de votre propre initiative, directement ou par des tiers, afin de pouvoir répondre à votre

demande explicite d'intervention et d'honorer nos obligations contractuelles en vertu des lois applicables au secteur des assurances, y compris la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances.

3.2. Traitement en respect de la loi

Nous pouvons utiliser vos données à caractère personnel pour respecter la loi, comme par exemple :

- éviter le blanchiment d'argent et la lutte contre le terrorisme ;
- l'application des règles de la directive *MiFID* ;
- la lutte contre la fraude fiscale ;
- les obligations fiscales d'Europ Assistance.

3.3. Traitement pour intérêts légitimes

Dans l'usage des données à caractère personnel pour des raisons qui concernent notre intérêt légitime, nous nous efforçons de trouver un juste équilibre entre les intérêts d'Europ Assistance et votre droit à la vie privée. Cela concerne uniquement les situations dans lesquelles nous traitons vos données à caractère personnel afin de fonctionner de manière optimale et de vous fournir les meilleurs services, par exemple pour :

- la gestion de nos canaux de distribution ;
- l'évaluation et l'amélioration de nos produits et services existants ;
- le développement de nouveaux produits et services ;
- la détection et la prévention d'abus et de fraude ;
- le traitement des plaintes ;
- surveillance et contrôle ;
- la protection de biens et de personnes, ainsi que des systèmes et réseaux informatiques d'Europ Assistance ;
- la constatation, l'exercice, la défense et la protection de nos droits ou des droits de personnes que nous représentons, par exemple en cas de litiges ;
- une vue d'ensemble des clients, par exemple pour établir des statistiques ;
- l'amélioration de notre organisation interne ;
- tester, évaluer, simplifier et optimiser nos processus internes afin de les rendre plus efficaces ;
- tester, évaluer, simplifier et optimiser les systèmes en ligne afin d'améliorer votre expérience utilisateur ;

3.4. Traitement à des fins de marketing

Si vous avez souscrit une assurance directement chez Europ Assistance en tant que client, nous pouvons utiliser vos données pour vous offrir ou présenter nos produits et services adaptés à votre situation personnelle.

Vos données à caractère personnel ne seront en aucun cas transférées à de tierces parties pour leur propre prospection et Europ Assistance ne vous contactera pas pour vous présenter des produits ou services de tiers. Notre prospection restera toujours limitée à une information sur

les produits ou services offerts par Europ Assistance même, et pour lesquels vous avez déjà exprimé un intérêt ou auxquels vous avez déjà souscrit.

Si vous avez souscrit une assurance chez Europ Assistance de manière indirecte (par une tierce partie), par exemple via votre agent d'assurance, votre employeur, votre agent de voyage..., Europ Assistance n'utilisera vos données pour des fins de marketing qu'après avoir reçu le consentement préalable de cette tierce partie (l'agent d'assurance, l'employeur, l'agent de voyage...). Cette tierce partie doit évidemment avoir obtenu à son tour votre consentement.

4. Avec qui pouvons-nous partager vos données à caractère personnel ?

4.1. Au sein de notre société

Afin de protéger au mieux votre vie privée, vos données ne seront partagées qu'avec nos collaborateurs dans la mesure où ils en ont besoin afin de compléter les tâches qui leur ont été confiées.

4.2. Transférer vos données à d'autres sociétés au sein d'Europ Assistance Group

Vos données à caractère personnel peuvent être communiquées à d'autres sociétés au sein d'Europ Assistance Group, par exemple pour évaluer des risques, dans le cadre d'une réassurance ou pour régler un sinistre qui s'est produit à l'étranger.

4.3. Échange de données avec de tierces parties

Dans le cadre des buts exposés ci-dessus et dans la mesure où cela est justifié, nous pouvons obtenir ou partager des données supplémentaires pertinentes des autorités, d'assureurs privés, de réassureurs, de la sécurité sociale, des courtiers, des experts, des avocats et autres tiers qui sont légitimement impliqués dans la rédaction ou la gestion de la police ou le règlement d'un sinistre ou une plainte.

Si nous faisons appel à une tierce partie pour le recouvrement de dettes ou de primes non-payées, nous pouvons leur transmettre vos données.

Pour la protection et la sauvegarde de vos données ou la gestion de notre infrastructure informatique, nous pouvons partager vos données à caractère personnel avec des sociétés spécialisées, nous nous référons spécifiquement aux prestataires de service pour la sauvegarde des données qui nous ont été confiées (back-up).

Ces tierces parties auront accès aux données à caractère personnel qui sont nécessaires pour l'exécution de leurs tâches respectives. En même temps, ils ont une obligation contractuelle à l'égard d'Europ Assistance de traiter vos données à caractère personnel de façon sûre et confidentielle et de n'utiliser vos données à caractère personnel que pour les fins pour lesquelles ces données leur ont été transférées.

4.4. Transfert de données en dehors de l'Espace Économique Européen (EEE)

Il est possible qu'Europ Assistance transfère vos données à caractère personnel à des pays en dehors de l'Espace Économique Européen, qui pourraient ne pas assurer un niveau équivalent de protection de vos données.

Dans ces cas, Europ Assistance transférera vos données en assurant un niveau accru de protection et en exigeant contractuellement un niveau accru de protection de ses partenaires internationaux. Vous avez le droit de nous demander des informations concernant les mesures prises pour la protection de vos données à caractère personnel en cas de transfert en dehors de l'Espace Économique Européen.

5. Quels sont vos droits et comment pouvez-vous les exercer?

5.1. Droit d'accès

Vous avez le droit d'accès à vos données à caractère personnel.

5.2. Droit de correction

Vous avez le droit de nous demander de corriger vos données si vous constatez qu'elles sont incorrectes ou incomplètes.

5.3. Droit à l'effacement de données

Dans certains cas bien déterminés vous avez la possibilité de faire effacer vos données à caractère personnel, notamment si :

- vos données à caractère personnel ne sont plus nécessaires pour les fins pour lesquelles Europ Assistance les a recueillis
- le traitement de vos données à caractère personnel est uniquement basé sur votre consentement et que vous décidez de le retirer ;
- vous vous êtes opposé au traitement de vos données à caractère personnel et que du côté d'Europ Assistance il n'y a pas de raisons légitimes qui outrepassent les vôtres.

Votre droit à l'effacement n'est pas un droit absolu. Europ Assistance a le droit de continuer à stocker vos données si les lois et règlements en vigueur nous obligent ou permettent de stocker vos données.

5.4. Droit à la restriction du traitement

Vous pouvez nous demander de limiter le traitement de vos données au cas où :

- vous disputez l'exactitude de vos données à caractère personnel, pendant la période dont Europ Assistance a besoin pour vérifier cette exactitude ;
- le traitement n'est pas justifié et que vous ne voulez pas que l'on efface vos données à caractère personnel mais vous souhaitez une restriction de leur traitement ;
- quand Europ Assistance n'a plus besoin de traiter vos données à caractère personnel, mais que vous en avez besoin afin d'établir, exercer, ou défendre des revendications juridiques

5.5. Droit de portabilité

Vous avez le droit de faire transférer les données à caractère personnel que vous nous avez fournis soit à vous-même soit à un autre responsable du traitement dans la mesure où cela est techniquement possible.

5.6. Droit de retirer votre consentement

Si le traitement de vos données à caractère personnel par Europ Assistance est basé sur votre consentement, vous pouvez le retirer à tout moment. Vous devez néanmoins tenir compte du fait que le retrait de votre consentement peut avoir comme conséquence directe que l'exécution du contrat d'assurance devienne impossible.

5.7. Droit d'objection

Si le traitement de vos données à caractère personnel est basé sur un intérêt légitime, vous avez le droit à l'objection contre le traitement de vos données à caractère personnel.

Nous ne pourrions toutefois pas considérer votre demande si notre intérêt légitime outrepassait le vôtre ou si le traitement de vos données à caractère personnel reste nécessaire pour établir, exercer ou défendre des revendications juridiques.

Vous pouvez toujours nous communiquer que nous n'avons pas le droit d'utiliser vos données à des fins marketing.

5.8. Droit de ne pas être l'objet d'une décision uniquement basée sur un traitement automatisé, y inclus le profilage.

En cas de traitement automatisé ou profilage, où dans le cours du traitement il n'y a aucune intervention humaine, vous avez toujours le droit de demander l'intervention d'un des collaborateurs d'Europ Assistance et de contester la décision automatisée.

En particulier, lorsque vous souscrivez un contrat d'assurance via les formulaires disponibles sur notre site Internet, ce contrat sera en principe conclu de façon automatique sur la base des informations que vous aurez renseignées dans votre demande. Nous vous garantissons que nous ne recourons jamais au profilage. Par ailleurs, vous avez la possibilité de demander à tout moment l'intervention de l'un de nos collaborateurs.

5.9. À qui pouvez-vous vous adresser?

Pour toutes vos questions concernant vos données à caractère personnel ou pour exercer les droits décrits ci-dessus, vous pouvez vous diriger à notre responsable de la protection des données, en envoyant une demande datée et signée, avec une copie des deux côtés de votre carte d'identité, par courrier ou via email.

Les données de contact de notre responsable de la protection des données sont les suivantes :

Europ Assistance Belgium S.A.

Data Protection Officer
boulevard du Triomphe 172
1160 Bruxelles
eabelgiumdpo@europ-assistance.be

Si vous croyez que le traitement de vos données à caractère personnel est en violation de la loi sur la protection de la vie privée, vous avez également le droit de faire une réclamation auprès de l'autorité sur la protection des données :

Autorité sur la protection des données
rue de la Presse 35
1000 Bruxelles
Tél: +32 2 274 48 00
Email: commission@privacycommission.be

6. Combien de temps nous gardons vos données ?

Europ Assistance stocke vos données à caractère personnel tant que celles-ci sont nécessaires aux fins décrites ci-dessus et aussi longtemps que la loi l'exige.

Concrètement, cela signifie que vos données à caractère personnel seront stockées pendant toute la durée de votre contrat d'assurance, pendant le délai de prescription qui suit le dernier sinistre couvert par le contrat d'assurance ainsi que pendant toute autre période de conservation exigée par la loi.