

1. Introduction

Le présent document a pour objectif d'expliquer comment Protections (ci-après "nous") collecte, utilise et conserve les données à caractère personnel (ci-après "les données").

Dans le cadre du présent document "Protections" vise la SPRL Protections, ayant son siège sociale en Belgique, 1700 Dilbeek, Sleutelplas 6.

Par "les données", nous visons ici toutes les données à caractère personnel vous concernant, c'est-à-dire toute information qui permet de vous identifier directement ou indirectement en tant que personne physique.

Le traitement de vos données est soumis au respect des lois belges et du règlement européen n° 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données, dit "GDPR", et tout autre acte législatif les modifiant (ci-après "la réglementation en vigueur").

Le présent document en matière de protection des données décrit les utilisations qui sont faites ainsi que l'ensemble des droits dont vous disposez. Les conditions contractuelles applicables demeurent inchangées. Les dispositions contractuelles se référant à ce document ne concernent et ne s'appliquent qu'aux personnes physiques, conformément à la loi, et ce, même si ces dispositions visent un client personne morale.

Nous vous invitons à lire attentivement ce document afin de comprendre les pratiques en la matière. Celui-ci est régulièrement mis à jour. La version la plus récente est toujours disponible gratuitement sur le site internet: www.protections.be.

Toute information générale sur la protection des données peut être obtenue auprès de l'Autorité de protection des données. Toute question relative au traitement de vos données que nous faisons peut être adressée à notre délégué à la protection des données, par courrier à l'adresse Sleutelplas 6, 1700 Dilbeek ou par email: privacy@protections.be.

2. Responsable de vos données

Nous sommes responsables du traitement de vos données. De ce fait, en ce qui concerne vos données, nous sommes votre interlocuteur et répondons devant les autorités de contrôle du respect de la réglementation en vigueur. Nous déterminons les finalités pour lesquelles vos données sont traitées, les moyens mis en œuvre et l'ensemble des caractéristiques du traitement, tels qu'expliqués dans le présent document.

Il peut arriver que nous intervenions comme sous-traitant et traitons vos données dans le cadre de prestations de services pour le compte d'autres entreprises ou organisations, en suivant les instructions de celles-ci et en se conformant à leurs propres directives. Dans ces cas, ces partenaires sont seuls responsables du traitement de vos données.

3. Droits

Vous disposez pour toutes les finalités décrites dans le présent document des droits repris ci-après.

Vous pouvez exercer vos droits par une demande écrite datée, signée à envoyer soit par courrier postal à Protections, Sleutelplas 6, 1700 Dilbeek, soit par courrier électronique à l'adresse privacy@protections.be.

Nous nous réservons le droit de prendre contact avec la personne qui en fait la demande afin de vérifier son identité.

Lorsque nous agissons comme sous-traitant, la demande doit être adressée chez notre partenaire qui est le seul responsable du traitement des données.

3.1 Droit d'accès

Le droit d'accès implique notamment la possibilité de nous demander si nous traitons vos données, dans quels buts ces données sont traitées, les catégories de données traitées et les destinataires à qui elles sont communiquées.

Ce droit d'accès peut être soumis à certaines modalités particulières notamment lorsque vos données contiennent des informations relatives à d'autres personnes.

3.2 Droit de rectification

Si vous constatez que vos données sont inexactes ou incomplètes, nous mettrons tout en œuvre pour rectifier ou compléter ces données dans les meilleurs délais.

3.3 Droit d'effacement ("droit à l'oubli")

En vertu du droit d'effacement, vous pouvez nous demander d'effacer vos données.

Dans certains cas, comme notamment pour respecter une obligation légale, et conformément au présent document, nous pourrions toutefois conserver des données qui sont, par exemple, nécessaires pour exercer notre métier d'agent d'assurance.

3.4 Droit à la portabilité de vos données

En vertu de ce droit, vous pouvez nous demander de vous transmettre vos données ou de les transmettre directement à un autre responsable du traitement, lorsque cela s'avère techniquement possible.

3.5 Droit d'opposition

Vous avez le droit de vous opposer à l'usage de vos données lorsque celles-ci sont traitées notamment aux fins de nous permettre de poursuivre un intérêt légitime, d'un profilage fondé sur un intérêt légitime, de statistique ou de prospection.

Dans le cadre de la prospection et du marketing direct, nous demandons votre accord pour utiliser vos données afin de vous adresser des informations commerciales, de la publicité ou des propositions personnalisées (par le biais d'actions de marketing direct ou des newsletters électroniques). Vous avez le droit, si vous ne souhaitez plus recevoir de communications, de vous opposer au traitement de

vos données, le cas échéant, pour certains types de communication, en supprimant les options sélectionnées.

Vous ne pouvez en aucun cas empêcher le traitement de vos données lorsque cela est nécessaire, notamment, pour conclure ou exécuter un contrat ou si le traitement a été imposé par la loi ou un règlement.

3.6 Droit à la limitation du traitement

Conformément à la réglementation en vigueur, vous avez le droit d'obtenir la limitation du traitement de vos données, notamment:

- Lorsque vous avez contesté l'exactitude de vos données et que nous devons le vérifier;
- Lorsque le traitement est illicite et que vous vous opposez à leur effacement et exigez à la place la limitation de leur utilisation;
- Lorsque nous n'avons plus besoin de vos données aux fins du traitement mais celles-ci sont encore nécessaires pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice;
- Lorsque vous vous êtes opposé au traitement basé sur un intérêt légitime et que nous devons vérifier si les motifs des intérêts légitimes que nous poursuivons prévalent sur les vôtres.

Lorsque le traitement a été limité, ces données ne peuvent, à l'exception de la conservation, être traitées qu'avec votre consentement, ou pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice, ou pour la protection des droits d'une autre personne physique ou morale.

4. Utilisation des données collectées

Nous pouvons être amenés à traiter des renseignements, données et informations de toute nature, fournis par vous ou par des tiers, dans la mesure nécessaire ou utile pour l'exercice de nos activités.

4.1 Types de données

Nous distinguons deux types de données: les données personnelles (a) et les données sensibles (b).

(a) DONNÉES PERSONNELLES

Nous utilisons notamment les données suivantes aux fins suivantes:

Type de données	Exemple de données	Fin d'utilisation
Identification	Nom et prénom, adresse et localité	Afin de prendre contact avec vous et vous communiquer tout document en lien avec votre contrat (exemples: contrat, carte de membre ...), nous avons besoin de connaître votre identité.
	Plaque	Afin de pouvoir intervenir, nous avons parfois besoin de vérifier la couverture souscrite pour votre véhicule.
	Adresse email	Nous utilisons votre adresse email pour, le cas échéant, vous confirmer l'achat d'un produit, pour vous tenir informé des suites d'un dossier, pour vous adresser des enquêtes de satisfactions mais aussi pour vous informer des promotions en cours et des avantages dont vous bénéficiez.
	Numéro de téléphone	Nous sommes notamment amenés à vous appeler dans le cadre de l'exécution d'un contrat mais aussi pour connaître votre opinion sur les services que vous avez reçus, vous faire part des promotions en cours, vous proposer le produit le plus adapté à vos besoins.
Profilage	Score LTV	Dans le cadre de l'exercice de notre métier d'agent d'assurance, nous effectuons un profilage afin de connaître le risque associé au profil de votre contrat. Cet exercice est nécessaire à la conclusion du contrat.
	Centre d'intérêt	Grâce à l'acceptation des cookies sur notre site, nous adaptons des publicités sur les pages internet pour que celles-ci rencontrent l'intérêt que vous avez manifesté de par votre comportement sur notre site.

Données financières	Données de paiement	Par exemple, lorsque vous achetez via ou directement sur le site, vos données de paiement sont nécessaires afin de pouvoir finaliser et valider votre achat.
Données de connexion	Adresse IP	Afin de vous reconnaître sur internet, nous avons besoin de votre adresse IP. Grâce à cette adresse, nous pouvons retenir vos préférences et vous offrir un service personnalisé.
Données de localisation	Données GPS	En cas de panne ou d'accident, les données de votre GPS peuvent être utilisées afin de déterminer plus rapidement et avec plus de précision votre emplacement et, le cas échéant, envoyer le véhicule d'intervention adéquat.
Autres données	Numéro de châssis	Lorsque vous souscrivez un contrat, nous devons connaître le numéro de châssis de votre véhicule. Cela nous permet de vérifier la couverture en cas d'intervention.

(b) DONNÉES SENSIBLES

Dans le cadre de l'exécution de certains types de contrats, nous sommes amenés à traiter des données sensibles. Par données sensibles, nous entendons, par exemple, les données à caractère médical.

Seules les données nécessaires et pertinentes sont traitées par du personnel autorisé et compétent en la matière et dans le respect de la réglementation en vigueur.

Ainsi, lorsqu'il faut évaluer votre état de santé ou des lésions corporelles suite à la survenance d'un accident, nous devons faire appel à un médecin-conseil. Le rapport établi par celui-ci est nécessaire à la bonne gestion de votre dossier et est strictement confidentiel. Seul un nombre limité de personnes autorisées et faisant partie de la cellule médicale peut accéder à ces informations et uniquement dans le cadre de la gestion de votre dossier.

4.2 Fins d'utilisation des données (Finalités)

Vos données sont collectées afin de prendre des actions dans votre intérêt (a) ou, dans certains cas, dans notre intérêt (b).

(a) POURSUITE DE VOS INTÉRÊTS

De manière générale, nous utilisons vos données dans les cas suivants:

- Pour prendre toutes les mesures nécessaires à la conclusion du contrat et à son exécution (i);
- Pour l'envoi de communication électronique (ii).

(i) Conclusion et exécution d'un contrat

Avant la conclusion d'un contrat, nous devons obtenir et traiter certaines données, afin notamment de:

- Répondre à une demande de votre part;
- Donner suite à une demande, estimer l'opportunité et, pour les contrats d'assurances, évaluer les risques liés à un éventuel contrat;
- Donner suite à une demande d'informations;
- Attirer votre attention lorsque vous n'avez pas finalisé le processus de conclusion d'un contrat;
- Vous assister dans le processus d'inscription en ligne, dans la fourniture d'informations et dans la conclusion du contrat.

Lorsque nous ne sommes pas en mesure de traiter des demandes d'adhésion ou des demandes relatives à des produits ou services particuliers, sans obtenir au préalable de votre part certaines données (telles des pièces justificatives, des coordonnées de contact, etc.), nous vous le signalons et nous nous réservons le droit de ne pas donner suite à une demande dans l'attente des renseignements demandés.

Pour les contrats en cours et l'exécution des contrats conclus, nous mettons en œuvre un certain nombre de processus et d'opérations de traitement des données, de nature diverse, y compris afin de tenir compte des obligations générales d'ordre administratives et comptables.

Dans ce contexte, vos données peuvent être transmises en interne à travers différents services, y compris ceux qui ne sont pas directement chargés de la relation avec vous ou de l'exécution d'un contrat particulier. De même, les échanges d'information avec vous dans le cours de l'exécution des contrats peuvent être effectués au moyen de différents canaux de communication, notamment les services en ligne mis à votre disposition.

Suite à la conclusion d'un contrat, nous utilisons vos données pour:

- La gestion et l'octroi des produits et de l'exécution des services;
- La gestion des relations que nous entretenons avec nos clients:
 - o Nous mettons à votre disposition plusieurs manières de nous contacter comme, par exemple, par courrier, email, téléphone et Facebook. Les informations vous concernant sont mémorisées pour pouvoir mieux vous servir. Cela se traduit par, entre autre, l'amélioration de la navigabilité de notre site et la réalisation d'études de marché.

- o Lorsque vous nous appelez, votre conversation téléphonique peut être enregistrée. Nous vous en informons toujours en début d'appel. Le but est notamment d'améliorer nos services et de réagir de manière circonstanciée en cas de plainte.

(ii) Envoi de communications électroniques

Nous pouvons traiter vos données de contact électronique, à savoir votre numéro de téléphone mobile et votre adresse e-mail, afin de vous adresser des informations, le cas échéant personnalisées, par le biais:

- De newsletters;
- D'actions de marketing direct ou de prospection.

Dans ce cas, nous demandons au préalable votre consentement qui fait alors l'objet d'une demande spécifique et non-ambigüe, précédée d'une information claire et compréhensible et que vous pouvez retirer à tout moment. Ainsi, par exemple, dans le cadre de l'envoi des newsletters, vous pourrez cliquer sur le lien "Se désinscrire" situé en bas de la newsletter électronique qui vous est envoyée.

(b) POURSUITE DE NOS INTÉRÊTS

Vos données sont également traitées afin de nous permettre de réaliser certains objectifs qui constituent des intérêts légitimes, à savoir notamment:

- Vous informer sur divers sujets ayant trait à la mobilité et sur l'évolution de nos produits et services lorsque vous recevez ces informations depuis un certain temps sans jamais y avoir objecté et que, dès lors, nous pouvons raisonnablement considérer que vous vous attendez à les recevoir et qu'il existe une relation pertinente et appropriée entre nous;
- Préparer des études, des modèles (de risques, marketing, etc.) et de statistiques, en recourant à des techniques d'anonymisation et/ou de pseudonymisation des personnes concernées;
- Suivre les activités (mesures de ventes, nombre d'appels téléphoniques, nombre de visiteurs sur le site, etc.);
- La constatation, l'exercice, la défense et la préservation de nos droits et des personnes que nous représentons éventuellement, par exemple lors de procédures de recouvrement ou de litiges;
- Procéder à l'analyse des résultats des activités de marketing et campagnes, afin de mesurer l'efficacité de celles-ci et en vue de vous offrir des solutions pertinentes.

Dans tous les cas, nous surveillons que le traitement des données soit toujours nécessaire aux fins d'intérêts légitimes que nous poursuivons et veillons à conserver un juste équilibre entre les nécessités de traiter ces données et les respect de vos droits et libertés, dont la protection de la vie privée.

4.3 Communication des données

Dans le cadre des finalités mentionnées dans le présent document, nous sommes parfois amenés à communiquer vos données au sein (a) ou en dehors de Protections (b) ainsi qu'en dehors de l'Espace Economique Européen (c).

(a) AU SEIN DE PROTECTIONS

Nous traitons vos données avec le plus grand soin et ne les partageons qu'au sein de Protections en vue de vous offrir les meilleurs services dans le cadre de l'exécution de votre contrat.

(b) EN DEHORS DE PROTECTIONS

Lorsque nous agissons pour le compte de partenaires commerciaux, par exemple en tant qu'intermédiaire pour une entreprise d'assurance, nous pouvons être amenés à transférer des données à ces partenaires, conformément à leurs instructions.

Par ailleurs, nous pouvons faire appel à des entreprises spécialisées qui nous aident dans:

- La conception et la maintenance des outils;
- La commercialisation de nos activités, l'organisation d'évènements et la gestion des communications avec la clientèle;
- La préparation de rapports et de statistiques, l'impression de documents et la conception de ses produits;
- L'exécution, la gestion et le contrôle des opérations, en ce compris le reporting, le support et la sécurité informatique ou la fourniture de services et produits spécifiques.

Dans les cas repris ci-dessus, nous veillons à ce que les tiers n'aient qu'un accès limité aux données qui sont strictement nécessaires pour mener à bien les tâches spécifiques requises. Nous veillons également à ce que les tiers s'engagent à utiliser les données de manière sécurisée et confidentielle, et les utilisent conformément à nos instructions.

En dehors de ces hypothèses, toutes les données collectées ne seront jamais communiquées à des tiers sans votre autorisation explicite.

(c) EN DEHORS DE L'ESPACE ECONOMIQUE EUROPÉEN (EEE)

Nous nous efforçons de conserver vos données au sein de l'EEE.

Nous pouvons être amenés à devoir transférer vos données vers des pays en dehors de l'EEE, également vers des pays qui n'offriraient pas un niveau de protection suffisant selon les critères définis par l'Union européenne. Dans cette hypothèse, nous agissons uniquement et exclusivement dans le cadre de prestation de services et nous garantirons à vos données un niveau de protection adéquat en recourant aux clauses contractuelles standard de l'UE ou tout autre moyen permettant que vos données soient transférées dans un environnement sûr.

5. Conservation des données

De manière générale, nous veillons à conserver vos données pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles sont obtenues ou pour lesquelles elles sont traitées ultérieurement.

Nous distinguons une période de rétention et une période d'archivage au-delà desquelles, vos données personnelles sont soit effacées, soit anonymisées.

5.1 Période de rétention

La période de rétention est la période maximale d'utilisation de vos données pour un traitement à des fins spécifiques.

En règle générale, l'ensemble des données est conservé tout au long de la relation contractuelle ou pour autant qu'il existe, comme repris dans le présent document, un consentement pour des finalités déterminées ou un intérêt légitime.

Dans certains cas, afin de nous permettre d'exercer notre métier d'agent d'assurance, nous conservons certaines données une fois la relation contractuelle terminée, comme par exemple afin d'établir, conformément à ce qui est repris dans le présent document, le profil de risque.

5.2 Période d'archivage

La période d'archivage répond aux obligations légales et fiscales ainsi qu'à la nécessité juridique de conserver vos données au-delà de la période de rétention, et ce à des fins de preuve ou pour répondre à des demandes d'information des autorités compétentes.

6. Sécurité

Nous mettons en œuvre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires en vue d'assurer la confidentialité des traitements portant sur les données qui vous concernent.

Les échanges portant sur des données comportant des informations financières (numéro de carte de crédit par exemple), transitent par un canal sécurisé utilisant des mécanismes de chiffrement. Ces mécanismes reposent sur l'octroi d'un certificat par un organisme internationalement reconnu.

Des mesures de protection techniques et organisationnelles telles que notamment les anti-virus, les pare-feux, les contrôles d'accès, la sélection rigoureuse du personnel et des fournisseurs sont mises en place en vue d'éviter et de détecter des accès, pertes ou divulgations inappropriés de vos données.

Dans l'éventualité improbable et malheureuse où vos données sous notre contrôle devaient être compromises en raison d'une violation de la sécurité de l'information, nous agissons rapidement afin d'identifier la cause de cette violation et prendrons les mesures de remédiation adéquates. Si nécessaire, conformément à la loi en vigueur, nous vous informerons de cet incident.

7. Introduction d'une plainte relative au traitement de vos données

En cas de conflit concernant le traitement de vos données, vous pouvez nous contacter au moyen des canaux suivants:

- Par courrier: Protections, Sleutelplas 6, 1700 Dilbeek;
- Par email à l'adresse: privacy@protections.be.

Vous pouvez également soumettre une réclamation auprès de l'Autorité de protection des données soit par courrier postal rue de la Presse 35 à 1000 Bruxelles, soit par courrier électronique à l'adresse contact@apd-gba.be, soit par téléphone au +32 2 274 48 00.

8. Utilisation de Cookies

Notre site utilise des cookies en vue de faciliter l'utilisation et d'en améliorer la navigabilité. Les cookies sont de petits fichiers informatiques inoffensifs placés sur le disque de votre ordinateur afin notamment de permettre à nos sites de vous reconnaître et d'adapter le contenu du site et de nos emails à vos préférences (par exemple afin de vous éviter de devoir opérer un choix de langue à chaque visite).

Si vous ne souhaitez pas que nos sites placent des cookies sur le disque de votre ordinateur, vous pouvez modifier les réglages de votre ordinateur. Dans ce cas, il est possible que certaines fonctionnalités de nos sites soient moins aisément accessibles.