

Privacy Policy

1. Introduction

Nous attachons une grande importance à la protection de votre vie privée.

Le présent document a pour objectif d'expliquer comment Protections (ci-après « nous ») collecte, utilise et conserve les données à caractère personnel, ainsi que de vous informer sur vos droits à cet égard.

Aux fins de la présente déclaration de confidentialité, « Protections » vise Protections SRL, dont le siège est sis Sleutelplasstraat 6, à 1700 Dilbeek et portant le numéro d'entreprise 0881.262.717.

Par les « données », nous visons ici toutes les données à caractère personnel vous concernant, c'est-à-dire toute information qui nous 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 »).

Toute information générale sur la protection des données peut être obtenue auprès de l'Autorité de protection des données (www.autoriteprotectiondonnees.be).

Toute question relative au traitement de vos données peut être adressée par courrier à l'adresse suivante : Protections, Sleutelplasstraat 6, 1700 Dilbeek ; ou par e-mail à privacy@protections.be.

2. Quel est le rôle de Protections ?

Protections propose sur le marché des assurances « assistance voyage » et des assurances « annulation », qui correspondent à des contrats d'assurance d'AG Insurance, assureur dont le siège est sis Boulevard Emile Jacqmain 53, à 1000 Bruxelles, et portant le numéro d'entreprise 0404.494.849 (ci-après « AG »). Protections est un agent lié d'AG, qui agit comme intermédiaire d'assurance.

Du point de vue des traitements de données à caractère personnel, Protections revêt différents rôles, en fonction du cadre dans lequel vos données sont traitées.

2.1. Responsable de traitement

Protections traite vos données en tant que responsable de traitement lorsqu'en tant qu'intermédiaire d'assurance pour AG, Protections effectue des traitements pour son propre compte et ses propres finalités de traitement.

Dans ces cas, Protections est votre interlocuteur en ce qui concerne vos données et est responsable devant les autorités de contrôle du respect des réglementations applicables.

Nous traitons toujours vos données pour les seules finalités spécifiées et clarifiées dans la présente Privacy Policy (ou dans des documents spécifiques communiqués additionnellement), et conformément à la réglementation en vigueur en matière de protection des données.

2.2. Sous-traitant

Dans le cadre de la souscription de contrats d'assurance assistance voyage ou annulation, Protections est un intermédiaire d'assurance qui est également un agent lié d'AG.

Cela signifie que lorsqu'en tant que particulier, vous souscrivez un contrat d'assurance portant la marque « Protections », il s'agit d'un contrat pour lequel l'assureur est AG.

Dans ce cas, Protections est sous-traitant et AG agit en tant que responsable de traitement, conformément à la réglementation en vigueur et à la [Notice Vie privée d'AG](#).

Si vous avez souscrit un contrat portant la marque « Protections » par l'intermédiaire d'une entreprise tierce (par exemple, une agence de voyage ou un organisateur de voyage), Protections collecte et traite également vos données en tant que sous-traitant pour AG, qui est responsable de traitement. Dans ce cas spécifique, cette entreprise tierce agit comme sous-traitant de Protections (et sous-sous-traitant d'AG).

Lorsque Protections agit en tant que sous-traitant, vos données sont traitées selon les instructions du responsable de traitement.

Toutefois, même lorsque Protections est sous-traitant, nous continuons à prendre les mesures nécessaires pour protéger vos données personnelles. Protections collabore étroitement avec le responsable de traitement concerné afin de garantir le respect de vos droits en vertu de la réglementation applicable.

3. Quelles catégories de données traitons-nous ?

En fonction, entre autres, du type de produit ou de service que nous vous fournissons et des interactions que nous avons avec vous, nous collectons et traitons différentes catégories de données vous concernant, notamment les données suivantes :

- **Données d'identification** (du client et de tout bénéficiaire) : nom, prénom, sexe, date de naissance, adresse postale, adresse électronique, numéro de téléphone, situation familiale, numéro de client, signature ;
- **Données financières** : numéro de compte bancaire et autres informations financières ;
- **Données relatives à l'assurance** : relations avec l'assuré, le bénéficiaire ou le demandeur ; Détails du risque à assurer ; Informations sur la police d'assurance ; Données sur les demandes d'indemnisation antérieures et/ou en cours ; Score LTV ;
- **Données collectées dans le cadre de nos interactions avec vous** : vos commentaires, suggestions, besoins, et réclamations, collectés lors de nos échanges en personne, lors de communications téléphoniques, ou par email ;
- **Données sur l'emplacement de votre véhicule** : 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.
- **Données relatives à vos appareils et données de connexions** : adresse IP, spécifications techniques ; informations de connexion telles que les cookies et traceurs sur notre site internet
- **Données sensibles** :

Dans le cadre de la gestion de certains contrats, nous sommes parfois amenés à traiter des données sensibles sur la base de votre consentement. 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. Il s'agit notamment :

- de données de santé : description de maladie existante, de dommages corporels ; frais médicaux suite à une intervention ; etc.

- de données relatives aux condamnations pénales et aux infractions.

4. Pour quelles finalités et sur quelle base juridique traitons-nous vos données ?

4.1. Lorsque Protections agit en tant que sous-traitant

Lorsque Protections agit en tant que sous-traitant pour le compte de AG (voir point 2.2 ci-avant), AG traite vos données pour les finalités suivantes, conformément à sa [Notice Vie privée d'AG](#) :

- la gestion et l'exécution des services d'assurance, en ce compris la gestion des relations avec les clients communs de AG et Protections, et ce sur la base de l'exécution du contrat ;
- la réalisation de toutes les finalités imposées à AG par une disposition légale, réglementaire ou administrative, et ce sur la base de ladite disposition ;
- l'analyse des données, l'établissement de statistiques, de modèles et de profils, la détection et la prévention des abus et de la fraude, la constitution de preuves, la sécurité des réseaux et systèmes informatiques d'AG, la sécurité des biens et des personnes, l'optimisation des processus (par exemple d'évaluation et d'acceptation des risques, des processus internes, etc.), le développement de nouveaux produits, ainsi que, le cas échéant, le profilage et la prise de décisions sur base d'un profil pour les finalités mentionnées ci-avant, et ce sur la base de l'intérêt légitime d'AG.

4.2. Lorsque Protections agit en tant que responsable de traitement

Même lorsque Protections exerce une activité d'intermédiaire d'assurance, Protections effectue certains traitements de données pour son propre compte et ses propres finalités. Protections est alors responsable de ces traitements.

Les finalités mentionnées ci-après correspondent aux finalités des traitements effectués par Protections comme responsable de traitement.

Protections traite vos données à caractère personnel pour différentes finalités. Pour chaque traitement, seules les données pertinentes pour la finalité en question sont traitées.

Lorsque nous ne sommes pas en mesure de traiter 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.

4.2.1. Vos données sont traitées pour répondre à nos différentes obligations légales (article 6,1,c du GDPR) :

Protections traite vos données :

- pour se conformer aux dispositions légales et réglementaires applicables, telles que notamment celles relatives au secteur des intermédiaires d'assurance, à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ;
- afin de tenir compte des obligations administratives et comptables qui s'appliquent à Protections dans le cadre de la gestion des contrats ; et

- pour se conformer aux demandes des autorités publiques (en ce compris les autorités judiciaires et les autorités situées en dehors de votre pays de résidence) ; ainsi que pour résoudre les plaintes et gérer les demandes d'accès, d'effacement ou de correction de données personnelles.

4.2.2. Vos données sont traitées pour exécuter un contrat auquel vous êtes partie ou pour prendre des mesures précontractuelles à votre demande (article 6,1,b du GDPR) :

Lorsque Protections agit comme intermédiaire d'assurance pour le compte d'AG Insurance, Protections traite certaines données, afin notamment de :

- Pouvoir donner suite à une demande d'informations ; répondre à une demande de votre part ; vous donner accès à certaines informations ; vous permettre de nous contacter ;
- Estimer l'opportunité et évaluer les risques liés à un contrat d'assurance ;
- Déterminer votre statut afin de vérifier si vous bénéficiez de conditions particulières ou plus avantageuses ;
- Attirer votre attention lorsque vous n'avez pas finalisé le processus de conclusion d'un contrat ;
- Vous assister dans la fourniture d'informations et dans la conclusion et l'exécution du contrat ;
- Vous envoyer des informations importantes sur les modifications apportées à nos services, nos conditions générales, etc. ;
- Tenir à jour de notre base de données de clients ; et notifier des éventuelles modifications de votre contrat (par exemple, activation, renouvellement, annulation) à nos partenaires afin de permettre à ceux-ci de tenir à jour leur propre base de clients.

4.2.3. Vos données sont traitées pour satisfaire notre intérêt légitime ou celui d'un tiers (article 6,1,f du GDPR)

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

- Constater et exercer 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 ;
- Connaître votre opinion ou mener des enquêtes de satisfaction ;
- Suivre certaines activités (mesures de ventes, nombre d'appels téléphoniques, etc.) ;
- Procéder à l'analyse des résultats des campagnes et activités de marketing, afin de mesurer l'efficacité de celles-ci et en vue de vous offrir des solutions pertinentes ;
- Gérer les relations que nous entretenons avec nos clients :

- Nous mettons à votre disposition plusieurs manières de nous contacter comme, par exemple, par courrier, email et téléphone. Les informations vous concernant peuvent être mémorisées pour pouvoir mieux vous servir ;
- 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 ;

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 le respect de vos droits et libertés, dont la protection de la vie privée.

4.2.4. Vos données seront traitées si vous avez donné votre consentement à cet effet (article 6,1,a du GDPR)

Nous traitons certaines de vos données sur la base de votre consentement.

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.

Protections traite certaines de vos données sur la base de votre consentement pour les finalités suivantes :

- a) Certaines données de santé (description de maladie existante, de dommages corporels ; frais médicaux suite à une intervention ; etc.) : lorsqu'il faut évaluer votre état de santé ou des lésions corporelles.
- b) Certaines données relatives aux condamnations pénales et aux infractions.

5. Comment recueillons-nous vos données ?

Nous collectons des données directement auprès de vous, mais nous pouvons également collecter des données provenant d'autres sources.

5.1. Vous nous communiquez vos données

- Lorsque vous devenez client ;
- Lorsque vous remplissez les formulaires et les contrats que nous vous soumettons ;
- Lorsque vous utilisez nos services et produits ;
- Lorsque vous nous contactez (par téléphone, e-mail, courrier), nous pouvons stocker et traiter vos données personnelles ainsi que le message lui-même et les métadonnées (par exemple, l'heure d'envoi de l'e-mail), à condition que nous disposions d'une base juridique valable pour le faire ;
- Lorsque vous visitez notre site web, via des cookies et/ou des technologies similaires ;

5.2. Vos données sont publiées ou communiquées par des tiers :

- Par des personnes que vous avez spécialement autorisées (par exemple le Moniteur belge, la Banque Carrefour des Entreprises, les bases de données gérées par les autorités de contrôle du secteur financier, les partenaires avec lesquels nous travaillons) ;
- Par nos partenaires commerciaux ;
- Par d'autres entreprises lorsqu'elles envisagent de transférer (une partie de) leurs activités à Protections (par le biais d'une restructuration, d'un transfert d'actions ou autre), mais uniquement si et dans la mesure où le transfert de données est nécessaire pour permettre à Protections d'envisager, d'évaluer et, le cas échéant, de mettre en œuvre l'acquisition.

6. Quels sont vos droits ?

Vous disposez, pour toutes les finalités décrites dans cette Privacy Policy, des droits repris ci-après.

Vous pouvez exercer vos droits par une demande écrite datée et signée, accompagnée d'une copie d'une pièce d'identité ou d'un autre moyen d'identification, à envoyer soit par courrier postal à : Protections, Sleutelplasstraat 6, 1700 Dilbeek ; ou par e-mail à 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, nous pourrions éventuellement vous rediriger vers le responsable du traitement de données.

6.1 Droit d'accès à vos données

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.

Si vous souhaitez accéder à vos données personnelles, nous vous fournirons une copie des données personnelles sur lesquelles porte votre demande, ainsi que des informations sur leur traitement.

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

6.2 Droit de retirer son consentement

Si vous nous avez donné votre consentement pour le traitement de vos données, vous pouvez le retirer à tout moment.

6.3 Droit de rectification de vos données

Si vous constatez que vos données sont inexactes ou incomplètes, vous avez le droit d'en demander la rectification. Nous mettrons tout en œuvre pour rectifier ou compléter ces données dans les meilleurs délais. Dans certains cas, il peut vous être demandé de fournir des documents justificatifs.

6.4 Droit à l'effacement de vos données ("droit à l'oubli")

En vertu du droit d'effacement, vous pouvez nous demander d'effacer vos données, dans la mesure où la loi le permet.

Dans certains cas, comme notamment pour respecter une obligation légale, et conformément à la présente Privacy Policy, nous pourrions toutefois conserver des données qui sont, par exemple, nécessaires pour exercer notre métier d'intermédiaire d'assurance.

6.5 Droit à la portabilité de vos données

Vous pouvez demander une copie des données à caractère personnel que vous nous avez fournies sous une forme structurée, commune et lisible par machine. Si cela est techniquement possible, vous pouvez nous demander de transmettre cette copie à un tiers.

6.6 Droit d'opposition au traitement de vos données

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.

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

6.7 Droit de limiter le traitement de vos données

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.

7. Avec qui partageons-nous vos données et pourquoi ?

Dans le cadre des finalités mentionnées dans cette Privacy Policy, nous sommes parfois amenés à communiquer vos données à des tiers.

7.1. Transfert au responsable de traitement

Lorsque nous agissons comme sous-traitant pour le compte d'un responsable de traitement, nous pouvons être amenés à transférer des données au responsable de traitement concerné, conformément aux instructions de celui-ci.

7.2. Transfert lorsque Protections fait appel aux services d'un tiers

Par ailleurs, que Protections agisse comme sous-traitant ou comme responsable de traitement pour ses propres finalités, nous pouvons faire appel à des entreprises spécialisées qui nous aident dans :

- la conception et la maintenance des outils et des applications internet ;
- 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 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 ; et
- l'exécution de certains services, lorsqu'il est nécessaire de faire appel à une entreprise tierce en cas d'indisponibilité exceptionnelle des partenaires du réseau Protections.

Dans les cas repris ci-dessus, nous veillons à ce que ces 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.

7.3. Autres transferts

En outre, nous pouvons également partager vos données avec d'autres tiers dans le cadre d'une réorganisation, d'une fusion, d'une vente, d'une coentreprise, d'un transfert, d'un transfert de portefeuille ou d'une autre transaction, en cours ou proposée, impliquant tout ou partie de nos activités.

Nous transmettons également vos données personnelles à toute personne ou autorité dans le cadre d'une obligation légale ou d'une décision administrative ou judiciaire.

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

8. Transfert international de vos données

Nous nous efforçons de conserver vos données au sein de l'Espace économique européen (EEE).

Nous sommes parfois susceptibles de transmettre vos données en dehors de EEE, dans un pays qui n'assure pas un niveau de protection adéquat des données à caractère personnel selon les critères définis par l'Union européenne. Dans cette hypothèse, nous offrons des garanties appropriées en renforçant la sécurité informatique et en exigeant contractuellement un niveau de sécurité renforcé de la part de nos partenaires internationaux.

En ce qui concerne spécifiquement l'assistance en dehors de l'EEE, si Protections ne pouvait pas proposer de telles garanties appropriées, les données à caractère personnel nécessaires seront occasionnellement fournies à nos partenaires dans le pays concerné où vous avez besoin d'assistance, et ce, sur la base de la stricte nécessité pour l'exécution de votre contrat.

9. Comment protégeons-nous vos données ?

9.1. 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 agirons rapidement afin d'identifier la cause de cette violation et prendrons les mesures de remédiation adéquates. Si nécessaire, conformément à la réglementation en vigueur, nous vous informerons de cet incident. Dans les cas les plus graves, nous signalerons la violation à l'autorité chargée de la protection des données dans les meilleurs délais et au plus tard 72 heures après en avoir pris connaissance.

Si vous avez des raisons que la sécurité des données personnelles que vous détenez chez nous a été compromise, nous vous demandons de nous en informer immédiatement.

9.2. La sécurité de vos données est également une priorité lorsque nous traitons vos données en tant que sous-traitant pour le compte d'un responsable de traitement. A cet égard, Protections et le responsable de traitement concerné ont conclu des accords spécifiques prévoyant notamment la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles afin de garantir la sécurité de vos données.

10. Conservation des données

Nous veillons à conserver vos données pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles sont collectées 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.

10.1. 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, de l'existence d'un consentement pour des finalités déterminées, ou d'un intérêt légitime.

Dans certains cas, afin de nous permettre d'exercer notre métier d'intermédiaire d'assurance, nous conservons certaines données une fois la relation contractuelle terminée, par exemple afin d'établir le profil de risque.

10.2. 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 des autorités compétentes.

11. Utilisation de cookies

Notre site internet utilise des cookies en vue d'assurer son fonctionnement.

Les cookies sont de petits fichiers informatiques placés sur le disque de votre ordinateur, smartphone ou tablette lors de votre visite sur notre site internet.

De plus amples informations sur l'utilisation de cookies par notre site internet sont disponibles dans notre Cookie Policy [https://protections.be/wp-content/uploads/2023/06/cookie_policy_fr.pdf].

12. Modifications de la déclaration de confidentialité

Dans un monde en évolution constante où la technologie ne s'arrête jamais, la présente Privacy Policy peut être modifiée.

Nous veillons à ce que vous puissiez toujours consulter en ligne la version la plus récente de ce document.

Nous vous tiendrons informé(e) de toute modification substantielle via une bannière sur le site www.protections.be ou via d'autres canaux de communication habituels.

13. Questions et réclamations

Vous avez des questions à nous poser, souhaitez exercer un droit ou introduire une réclamation concernant votre vie privée et vos données ?

Envoyez-nous un courrier à l'adresse suivante :

*Protections
Sleutelplasstraat, 6
1700 Dilbeek*

ou un courrier électronique à l'adresse privacy@protections.be.

Notre spécialiste en la matière vous répondra dans le mois qui suit.

Vous pouvez également soumettre une réclamation auprès de l'Autorité de protection des données, soit par courrier postal en envoyant un courrier Rue de la Presse 35 à 1000 Bruxelles, soit par courrier électronique à l'adresse commission@privacycommission.be.

*