

Charte de respect de la vie privée de VDL-Interass SA

Votre satisfaction est au cœur de nos préoccupations. Toujours. C'est pourquoi, chez VDL-Interass SA (ci-après « VDL-Interass »), le respect de votre vie privée et la protection de vos données personnelles font partie de nos priorités.

Nous traitons vos données afin de pouvoir vous proposer des produits, des services et des informations parfaitement adaptés à vos besoins. Le respect de votre vie privée est pour nous d'une importance primordiale. C'est notre engagement.

C'est pourquoi nous avons élaboré cette Charte Vie privée. Nous souhaitons vous informer sur la manière dont nous protégeons votre vie privée et tenons compte de vos préférences. Vos données personnelles ne sont pas vendues à des tiers. Et nous réalisons des contrôles systématiques sur le respect de cette charte.

Cette charte s'applique à différentes catégories de personnes dont nous collectons et traitons les données personnelles:

- les clients privés et professionnels de VDL-Interass
- les prospects
- les personnes, clientes ou non, qui prennent contact avec VDL-Interass

1. Qui est responsable du traitement de vos données à caractère personnel?

VDL-Interass est responsable du traitement de vos données à caractère personnel.

VDL-Interass est une filiale de Belfius Insurance SA (connue sous la marque et le nom commercial « DVV Assurances »). Le siège social de VDL-Interass se trouve à l'adresse suivante: Esplanade Oscar Van de Voorde 1, 9000 GAND.

La présente charte vise à vous informer sur le traitement de vos données dont la responsabilité incombe à VDL-Interass.

Vous pouvez contacter notre Data Protection Officer («DPO» ou responsable de la Protection des Données) en lui écrivant à VDL-Interass, à l'attention du DPO - Place Charles Rogier 11 à 1210 Bruxelles ou en lui envoyant un e-mail à vdل-interass.privacy@belins.be.

Le règlement relatif au traitement des données personnelles s'applique uniquement aux personnes physiques et aux personnes qui représentent une entité juridique telle qu'une société, une commune ou une association. Le règlement ne s'applique pas à la personne morale elle-même.

2. En quoi consiste le traitement des données personnelles?

Les données personnelles comprennent toutes les informations concernant une personne physique identifiée ou identifiable. Il peut s'agir de coordonnées, d'un numéro d'identification, de données financières, géographiques, d'assurance, d'identification en ligne ou de toute autre donnée personnelle.

Le traitement des données personnelles comprend toute opération possible sur ces données, telle que leur collecte, leur enregistrement, leur utilisation ou leur conservation.

VDL-Interass traite vos données personnelles à des fins diverses (voir point 5 de cette Charte Vie privée), sur la base de plusieurs fondements juridiques (voir point 6), et veille à ce que seules les données nécessaires soient traitées.

3. Quelles données à caractère personnel sont traitées ?

Les données dans le cadre de votre relation client privée et/ou professionnelle avec VDL-Interass

- les données d'identification telles que vos nom et prénom, date et lieu de naissance, votre numéro de registre national, le numéro d'immatriculation de votre véhicule, votre numéro de permis de conduire...
- les données d'identification financière comme votre numéro de compte en banque
- les données de contact comme votre adresse, adresse e-mail et numéro de téléphone et/ou de GSM
- Les données liées à vos contrats d'assurance, dossiers de sinistre, dossiers de plainte et crédits
- les données en rapport avec nos enquêtes de satisfaction
- les données obtenues par l'intermédiaire de votre agent d'assurance de DVV et de nos services centraux
- les données de santé nécessaires à la conclusion et à l'exécution de certains contrats d'assurance (comme les assurances vie et

hospitalisation) et en cas de sinistre avec dommages corporels. Ces données peuvent uniquement être traitées par le médecin-conseil, votre agent d'assurance de DVV et les collaborateurs de VDL-Interass pour autant qu'ils soient chargés d'une ou plusieurs tâches associées et par les éventuels tiers dont l'intervention est nécessaire dans le cadre de l'exécution de ces tâches

- les données relatives aux condamnations pénales et délits, comme l'état d'ivresse dans le cadre d'un accident de la circulation
- les données enregistrées obtenues via le service de gestion des plaintes. Celles-ci sont enregistrées, par exemple, pour améliorer la qualité de nos services ou pour des raisons de preuve
- les données obtenues via des tiers, comme les données du Registre national, du Moniteur belge, de la Centrale des Crédits aux Particuliers (CCP) de la Banque nationale de Belgique, ou les données de sociétés externes que nous consultons pour compléter et améliorer nos données
- les données relatives à votre comportement de navigation sur le site internet de DVV et dans les apps de DVV: consultation de données, simulations, achats ou demandes, remplissage de formulaires de concours
- toutes les autres informations ou données nécessaires au démarrage et/ou à la poursuite de la relation client

Les données spécifiques aux prospects

les données personnelles que vous communiquez à VDL-Interass avant d'entamer une relation contractuelle de client. Il s'agit de vos données d'identification, vos coordonnées et les données relatives à une simulation ou à un(e) (proposition de) contrat.

4. Quand collectons-nous vos données personnelles ?

Nous collectons vos données lorsque vous rentrez en contact avec VDL-Interass, par exemple lorsque :

- vous devenez client ou nous vous ajoutons comme prospect dans nos fichiers
- vous prenez contact avec nous ou nous vous contactons
- vous visitez une agence DVV
- vous utilisez un de nos produits ou services

5. Pourquoi traitons-nous vos données personnelles ?

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

- la conclusion, la gestion et l'exécution de contrats d'assurance et de crédits
- la gestion de la relation client
- l'amélioration constante de nos services, canaux et processus
- l'administration et la gestion des risques
- 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

6. Sur quelles bases juridiques repose le traitement de vos données personnelles ?

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.

VDL-Interass 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 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 soupons minutieusement d'une part notre intérêt légitime et de l'autre le respect de votre vie privée.

Les intérêts légitimes que VDL-Interass invoque sont par exemple :

- la prévention de la fraude et des abus;
- la gestion des litiges;
- 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;

- l'amélioration de processus et d'applications.

7. À qui pouvons-nous transférer vos données personnelles ?

VDL-Interass ne vend pas vos données personnelles à des tiers. Vous trouverez ci-dessous un aperçu des situations où des données peuvent être échangées.

7.1 Belfius Insurance SA

Belfius Insurance a uniquement accès à vos données à caractère personnel si cela est nécessaire à des fins opérationnelles et de service.

7.2 Autres intervenants

Pour l'exécution d'une série d'obligations VDL-Interass fait appel à des prestataires de services spécialisés comme :

- prestataires de services IT;
- des experts;
- des réparateurs.

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.

8. Quels droits avez-vous et comment pouvez-vous les exercer ?

8.1 Droit de consultation

Vous avez le droit de consulter vos données à caractère personnel et d'obtenir des informations complémentaires concernant ce traitement, comme :

- le but du traitement ;
- les catégories de données à caractère personnel concernées;
- les destinataires auxquels vos données à caractère personnel sont fournies;

- si vos données à caractère personnel sont traitées ou non;
- si possible, combien de temps vos données à caractère personnel seront sauvegardées;
- l'existence éventuelle d'une prise de décision automatisée.

8.2 Droit de rectification

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

8.3 Droit d'effacement des données

Dans certains cas, vous pouvez demander l'effacement de vos données à caractère personnel. Par exemple si :

- vos données à caractère personnel ne sont plus nécessaires aux fins pour lesquelles nous les avons collectées;
- le traitement de vos données à caractère personnel est uniquement basé sur votre consentement et vous retirez votre consentement;
- vous vous opposez au traitement de vos données à caractère personnel et il n'y a pas de raison justifiable pour le traitement qui pèse plus lourd.

8.4 Droit de limitation du traitement

Sachez toutefois que certaines données à caractère personnel ne peuvent pas être effacées si, par exemple, il existe un fondement légal qui nous oblige à conserver ces données.

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

- vous contestez l'exactitude de vos données à caractère personnel pendant la période dans laquelle nous devons vérifier l'exactitude de vos données à caractère personnel;
- vos données à caractère personnel ne sont plus nécessaires à des fins de traitement, mais vous en avez besoin pour mettre en place, exercer ou justifier une réclamation légale.

Si le traitement est restreint, vos données à caractère personnel ne seront traitées que si :

- vous avez donné votre consentement;
- pour l'établissement, l'exercice ou la justification d'une réclamation légale;
- pour protéger les droits d'une personne physique, ou

- pour des raisons importantes d'intérêt général.

8.5 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.

8.6 Droit d'opposition

Vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel sur base de raisons sérieuses et justifiées (sauf si légalement déterminé ou si nécessaire pour l'exécution d'un contrat). Lorsque des données sont collectées à des fins de marketing direct, vous pouvez vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel gratuitement et sans justification.

8.7 Comment pouvez-vous exercer ces droits ?

Pour l'exercice de vos droits, l'adresse suivante est à votre disposition: Esplanade Oscar Van de Voorde 1, 9000 GAND ou par e-mail à vdل.privacy@vdl-interass.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 contacter l'Autorité belge de protection des données (www.autoriteprotectiondonnees.be). Ici vous pouvez aussi toujours déposer plainte.

9. Pendant combien de temps vos données personnelles sont-elles conservées ?

Cela dépend du type de données personnelles, du produit auquel vous avez souscrit ainsi que de la législation et de la réglementation qui sont applicables. Les données 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.

10. Que se passe-t-il si d'éventuelles modifications sont apportées à la charte ?

Vous pouvez consulter à tout moment la Charte Vie privée dans votre agence DVV ou sur www.vdl-interass.be.