

DÉCLARATION DE PROTECTION DES DONNÉES

1. PROTECT en tant que responsable du traitement des données

1.1. PROTECT en tant que responsable du traitement

La protection de votre vie privée est importante pour nous. Par la présente déclaration (ci-après « **Déclaration** »), nous souhaitons vous informer des finalités et des méthodes de collecte et de traitement de vos données à caractère personnel par PROTECT SA, dont le siège social est établi à 1080 Bruxelles, chaussée de Jette 221, numéro d'entreprise 0440.719.894 (ci-après « **nous** » ou « **PROTECT** »).

Vous trouverez nos coordonnées au **point 10** de la présente Déclaration.

Nous sommes responsables du traitement des données à caractère personnel que nous vous demandons et utilisons. Dans ce cadre, nous sommes tenus de traiter vos données à caractère personnel de manière licite, correcte et transparente.

Nous gérons vos données à caractère personnel avec attention, qui que vous soyez : ((candidat-)preneur d'assurance, assuré, adjudicataire, autre personne concernée (p. ex. personne de contact dans une société, personne lésée, partie adverse, avocat, expert, intermédiaire d'assurance, etc.).

En tant que responsable du traitement, nous prenons toutes les mesures nécessaires pour vous garantir que vous :

- serez toujours informé(e) du traitement de vos données à caractère personnel et de vos droits ;
- garderez le contrôle sur vos données à caractère personnel que nous traitons ;
- pourrez exercer vos droits concernant vos données à caractère personnel. Vous trouverez de plus amples informations à propos de vos droits au **point 9** de la présente Déclaration.

2. Quelles données vous concernant collectons-nous ?

2.1. Données à caractère personnel

Le type de données à caractère personnel que nous collectons dépend des services que vous demandez et comprend, le cas échéant, des données vous concernant et/ou concernant vos représentants, votre personnel, vos collaborateurs indépendants et/ou vos administrateurs (ci-après dénommés collectivement « **vous** », « **votre** » ou « **vos** »).

Si nous recevons de votre part des données à caractère personnel concernant vos représentants, votre personnel, vos collaborateurs indépendants et/ou vos administrateurs, vous devez les informer de l'existence et du contenu de la présente Déclaration, en ce compris de nos obligations, de leurs droits et de la manière dont ils peuvent exercer leurs droits.

En particulier, nous rassemblons des données administratives et vos coordonnées : prénom, nom et sexe, adresse, numéro de téléphone, adresse e-mail. Nous avons besoin de ces données et nous les utilisons pour les finalités mentionnées au **point 3** de la présente Déclaration.

Nous utilisons aussi des « **cookies** » sur nos sites Internet. Il s'agit de fragments d'information que votre navigateur enregistre sur votre ordinateur et qui nous permettent d'enregistrer certains renseignements à propos des utilisateurs de notre site Internet (p. ex. choix de langue, durée de votre visite sur la page...). Ces renseignements nous aident à mieux adapter le site Internet à vos souhaits et préférences et à en améliorer l'utilisation. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet dans notre Déclaration relative aux cookies, disponible sur notre site Internet www.protect.be.

En tant que responsable du traitement, nous ne collectons et ne traitons **pas** de données à caractère personnel de mineurs et **pas davantage** de données dites « sensibles », à savoir :

- données à caractère personnel révélant l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale ;
- données génétiques ou biométriques (p. ex. images faciales ou empreintes digitales) ;
- données concernant la santé, sauf dans le cadre de notre Police collective accidents A24+ ;
- données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle.

Si de telles données à caractère personnel sensibles nous sont fournies, nous ne les utiliserons pas et nous les supprimerons.

3. Quelles sont les finalités du traitement de vos données ?

3.1. Vous accepter comme client et exécuter correctement le contrat.

Avant de conclure une police, nous devons traiter des données à caractère personnel afin de régler la demande et d'estimer correctement si le contrat peut être conclu et à quelles conditions. Nous avons de la sorte besoin de données d'identification et de coordonnées pour :

- pouvoir nous adresser personnellement à vous en tant que prospect et client, vous enregistrer et assurer votre gestion dans notre système de gestion de clients (CRM) ;
- pouvoir vous contacter en tant que client et nous concerter avec vous en rapport avec l'exécution des services que vous avez demandés. Nous prenons ainsi contact avec vous par téléphone, par courrier ou par e-mail en cas de besoin pour discuter de notre offre, de votre police, de votre quittance de prime...

PROTECT doit assurer l'administration et la comptabilité relative aux services d'assurance qu'elle offre. Exemples :

- gestion des polices d'assurance ;
- suivi des primes dues ;
- traitement des déclarations de sinistre ;
- évaluation de la couverture dans le cadre d'un sinistre sur la base d'enquêtes avec intervention ou non d'experts ;

- contacts avec les parties concernées (autres assureurs, auteurs du dommage, assurés, bénéficiaires, etc.) ;
- estimation du dommage, règlement du sinistre et versement des indemnités ;
- étude des écarts dans les statistiques (par exemple, un nombre plus élevé que la moyenne de sinistres et/ou charges de sinistres) ;
- défense et constatation de droits par voie judiciaire, etc.

Pour ce faire, PROTECT doit le cas échéant transmettre certaines données à caractère personnel à des experts internes ou externes en matière de dommages matériels et corporels ainsi qu'à des tiers concernés (par exemple un avocat, un co-assureur ou réassureur ou les services publics compétents comme le Fonds des accidents de travail).

3.2. Marketing direct.

Nous souhaitons pouvoir vous informer à propos de nos produits et séminaires ou vous envoyer des bulletins d'information pertinents, soit à votre demande formelle, soit que nous estimons qu'un produit pourrait vous intéresser ou qu'un service pourrait vous être utile .

Ces informations peuvent vous parvenir par plusieurs canaux : par Internet ou par le biais d'applications, par e-mail, par courrier, par téléphone ou lors d'événements. Chaque jour de nouvelles technologies sont découvertes : nous souhaitons pouvoir les utiliser si elles contribuent à transmettre clairement des informations de la façon qui vous perturbe le moins.

Vous recevrez notre communication de marketing direct si vous y avez formellement consenti. Nous vous demanderons en particulier un consentement formel si vous n'êtes pas client de PROTECT.

Même sans consentement explicite, vous pouvez encore recevoir des offres ou publicités de PROTECT, en particulier si vous êtes déjà client de PROTECT. Nous nous basons à cet égard sur notre intérêt légitime, comme détaillé au **point 3.1** de la présente Déclaration.

Si vous ne souhaitez recevoir aucune publicité, utilisez alors votre droit d'opposition au marketing direct, tel que mentionné au **point 9.2** de la présente Déclaration.

3.3. Garantir notre fonctionnement en tant qu'entreprise

Cette finalité est ce qu'on appelle un « intérêt légitime ». Nous avons en effet encore plusieurs intérêts légitimes qui constituent la base du traitement de données à caractère personnel. Ce traitement n'est effectué qu'après avoir évalué que l'équilibre entre nos intérêts légitimes et l'éventuel impact de ce traitement sur la protection de vos données n'est pas perturbé.

Au cas où vous ne seriez pas d'accord avec le traitement de vos données, vous gardez toujours un droit d'opposition, comme mentionné au **point 9.3** de la présente Déclaration.

Nous traitons des données à caractère personnel dans différentes situations :

- Des données à caractère personnel peuvent être utilisées pour la constatation, l'exercice, la défense et la garantie des droits de PROTECT ou des personnes qu'elle représente éventuellement, par exemple dans le cadre de litiges ;
- Elles peuvent également servir de preuves (archives) ;
- PROTECT agrège vos données jusqu'à un niveau où elles ne sont plus des données à caractère personnel pour partager, par exemple, des données statistiques concernant les assurances avec le public par le biais de son association professionnelle Assuralia ;
- PROTECT les utilise pour réaliser des études, créer des modèles de risque, de marketing et autres et établir des statistiques, le lien avec les personnes individuelles étant interrompu le plus rapidement possible. Ainsi, PROTECT peut réaliser des analyses de la clientèle, de fraude, de processus de risques, etc. ;
- De même, PROTECT peut déduire de données à caractère personnel des informations soigneusement anonymisées pour les lancer ensuite sur le marché ;
- Elles peuvent être utilisées pour créer des synergies, améliorer l'efficacité ou offrir d'autres avantages organisationnels ou processuels ;
- Des données à caractère personnel peuvent être utilisées pour l'administration, la gestion (des risques) et le contrôle de l'organisation de PROTECT e.a le service juridique (entre autres gestion des litiges et risques juridiques), « compliance » (comme la protection des données), la gestion des risques (par exemple les risques d'assurance), la gestion des plaintes, l'audit interne et externe ;
- Elles peuvent être utilisées pour aider le client et simplifier l'utilisation de nos produits et services, entre autres vous éviter de devoir refournir des informations déjà communiquées. Elles sont aussi utilisées pour vous informer dans le cadre d'un service auquel vous faites appel, par exemple pour en faciliter l'utilisation ;
- Elles peuvent être utilisées en vue de vous fournir une meilleure offre ou une réduction ou pour faire du marketing direct avec nos clients existants ;
- PROTECT peut également communiquer des données restreintes vous concernant et concernant vos assurances aux membres de votre famille ou à des personnes concernées si nécessaire en vue d'assurer un service correct, par exemple dans le cadre de la postériorité ;
- Des données à caractère personnel peuvent être utilisées à des fins d'évaluer, de simplifier, de tester et d'améliorer des processus, des applications et des modèles, par exemple par une enquête de satisfaction et des données tirées de cookies ;
- Pendant la phase de développement d'applications, il est nécessaire de réaliser des tests avec des données à caractère personnel, en ce compris le test d'acceptation final préalablement à la mise en production d'une application.

3.4. Nous acquitter de nos obligations légales

En tant qu'entreprise d'assurances, PROTECT est légalement tenue de traiter certaines données à caractère personnel. Nous énumérons ici les principaux fondements légaux :

- la législation relative aux contrats d'assurance impose aux entreprises d'assurance d'établir un contrat d'assurance et de conserver tous les documents se rapportant à ce contrat d'assurance durant un délai de conservation légal ;

- la législation relative à la distribution des assurances impose aux entreprises d'assurance et aux intermédiaires d'assurance d'analyser les attentes et besoins des candidats-preneurs d'assurance pendant la phase précédant la conclusion d'un contrat ;
- les entreprises d'assurance doivent assurer le traitement comptable des opérations ;
- les entreprises d'assurance doivent fournir des rapports et peuvent répondre aux questions des autorités de surveillance des institutions financières comme le FSMA (www.fsma.be) et la Banque Nationale (www.nbb.be) dans le cadre du contrôle légal;
- les entreprises d'assurance doivent aussi pouvoir réagir correctement lorsque vous exercez vos droits accordés par la législation sur la protection des données ; elles sont également tenues de répondre aux questions de l'Autorité de protection des données, en cas de plaintes par exemple.

4. Quel est la base légale du traitement de vos données à caractère personnel ?

4.1. En général

Nous ne pouvons utiliser et traiter vos données à caractère personnel de manière licite que si une des conditions suivantes est remplie :

- l'utilisation de vos données à caractère personnel est **nécessaire pour l'exécution d'un contrat** que vous avez conclu avec nous ou pour pouvoir faire, à votre demande, les démarches nécessaires à la conclusion d'un contrat avec nous.

Les finalités du traitement mentionnées au **point 3.1** de la présente Déclaration se basent sur ce fondement.

- nous disposons de votre consentement libre et formel en vue de l'utilisation de vos données à caractère personnel pour une finalité spécifique.

Ainsi nous vous demanderons votre consentement pour vous contacter à des fins de marketing direct, comme mentionné au **point 3.2** de la présente Déclaration, si vous n'êtes pas encore client chez nous.

- l'utilisation de vos données à caractère personnel est nécessaire en vue de la défense d'intérêts légitimes de PROTECT, dans la mesure où ceux-ci prévalent sur vos intérêts et droits ;

La base du traitement nécessaire au fonctionnement de notre entreprise est notre intérêt légitime comme mentionné au point 3.3 de la présente Déclaration. Cet intérêt légitime forme également la base pour pouvoir notifier à nos clients existants des messages de marketing direct, comme mentionné au **point 3.2** de la présente Déclaration.

- nous pouvons être **tenus par la loi** de traiter certaines données, comme mentionné au point 3.4 de la présente Déclaration.

- le traitement de catégories particulières de données à caractère personnel dans le cadre de notre Police collective accidents A24+, en particulier des données concernant la santé, se fait sur la base d'un consentement explicite de l'assuré

PROTECT n'utilisera vos données à caractère personnel que si elle dispose d'une base légale pour ce faire et peut ainsi traiter vos données à caractère personnel de manière licite.

5. Avec quelles autres personnes partageons-nous vos données à caractère personnel ?

- Seuls nos travailleurs et collaborateurs indépendants qui ont effectivement besoin d'accéder à vos données pour l'exercice de leurs missions ont accès à vos données. Ces personnes agissent sous notre surveillance et notre responsabilité et sont tenues par une obligation de stricte confidentialité, sauf si des dispositions légales ou contractuelles nous l'imposent.
- PROTECT collabore avec des **courtiers indépendants** pour la distribution de ses assurances. Afin d'assurer notre service, il est possible que nous échangions vos données avec ces courtiers dans le cadre de cette collaboration. PROTECT ne travaille évidemment qu'avec des courtiers agréés FSMA. Les courtiers sont indépendants par définition, mais ils sont évidemment liés par la même législation que PROTECT, vos droits étant dès lors protégés.
- Dans le cadre de nos activités d'assurance, PROTECT doit le cas échéant transmettre certaines données à caractère personnel à des **experts internes ou externes en matière de dommages matériels et corporels ainsi qu'à des tiers concernés** (par exemple un avocat, un co-assureur ou réassureur ou les services publics compétents comme le Fonds des accidents de travail).
- En outre, nous faisons également appel à des fournisseurs externes qui exécutent pour nous certains traitements pour nous permettre de vous proposer nos produits (services informatiques, services comptables et autres services similaires par exemple). Comme ces tiers ont accès à des données à caractère personnel dans le cadre des services que nous leur demandons, nous avons pris des mesures techniques, organisationnelles et contractuelles afin de garantir que vos données à caractère personnel ne soient traitées et utilisées que pour les finalités mentionnées au **point 3** de la présente Déclaration.
- Vos données ne peuvent être transmises à **des organismes de contrôle, des instances fiscales et des services de recherche** que si la loi nous y oblige.

6. Où vos données sont-elles conservées et traitées ?

Vos données ne seront pas transportées hors de l'UE et nous veillons en tout état de cause à ce que les exigences minimales et normes de sécurité minimales légales soient respectées à tout moment. Si nous prévoyons de conserver et de traiter vos données hors de l'UE, nous le signalerons explicitement et nous veillerons à ce que le même niveau de protection que celui applicable au sein de l'UE soit mis en œuvre.

En dehors de ces cas, vos données à caractère personnel ne seront jamais transmises à des tiers ou mises à leur disposition et elles sont exclusivement utilisées à notre profit. D'autres entreprises ne peuvent donc pas utiliser vos données pour vous envoyer de la publicité, par exemple.

7. Pendant combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel ?

Nous ne conservons vos données que pendant la durée nécessaire en vue des finalités pour lesquelles les données sont utilisées, mentionnées au point 3 de cette Déclaration (p. ex. exécution d'un contrat, envoi d'informations que vous demandez...). D'éventuelles dérogations à ce principe ou éclaircissements à son sujet sont formellement mentionnées dans les différentes finalités mentionnées au **point 3** de la présente Déclaration.

Comme la nécessité de conserver des données peut varier en fonction du type de données ainsi que de la finalité du traitement, les délais de conservation réels peuvent varier considérablement.

Nous pouvons vous signaler à cet égard que nous prenons, entre autres, les critères suivants en considération pour fixer les délais de conservation :

- Pendant combien de temps les données sont elles nécessaires pour assurer le service d'assurance
- Avons-nous fixé et annoncé un délai de conservation spécifique précis ?
- Avons-nous obtenu un consentement pour une conservation plus longue ?
- Sommes-nous tenus par une obligation légale, contractuelle ou autre de conserver les données ?

Dès que vos données ne sont plus nécessaires et que nous ne sommes plus tenus par une obligation de conservation légale, nous les supprimerons définitivement ou, en cas d'impossibilité, nous les anonymiserons dans nos systèmes.

Vos données à caractère personnel seront toutefois conservées et utilisées tant que nécessaire pour nous acquitter de nos obligations légales, pour régler des litiges ou pour faire appliquer nos contrats.

8. Comment protégeons-nous vos données à caractère personnel ?

Vos données à caractère personnel sont considérées comme strictement confidentielles. Nous prenons les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données à caractère personnel collectées et traitées contre la destruction, la perte, la modification involontaire, l'altération, l'accès accidentel ou illicite ou tout autre traitement non autorisé de données à caractère personnel.

9. Quels sont vos droits ?

9.1. Droit d'accès, de rectification, d'effacement, droit à la portabilité des données et droit d'opposition

9.1.1. *Droit d'accès à vos données à caractère personnel*

Vous avez toujours le droit d'accéder à vos données à caractère personnel que nous traitons et de les consulter. Dans ce cadre, nous vous fournirons une copie gratuite de ces données à caractère personnel.

9.1.2. *Droit de rectification de vos données à caractère personnel*

Vous avez toujours le droit de faire supprimer ou rectifier les données à caractère personnel inexactes, incomplètes, inadaptées ou dépassées.

9.1.3. *Droit de retirer votre consentement*

Lorsque le traitement se base sur votre consentement formel, vous avez le droit de retirer ce consentement à tout moment.

Nous souhaitons vous signaler que le retrait de votre consentement pour certains traitements de vos données à caractère personnel peut avoir pour effet que vous ne serez plus informé(e) ou que vous ne pourrez plus utiliser les services que nous proposons.

9.1.4. *Droit de vous opposer à certains traitements*

Vous pouvez vous opposer au traitement basé sur l'intérêt légitime, comme mentionné au **point 3.3**.

Nous souhaitons vous signaler que, lorsque certains traitements de données à caractère personnel ne sont plus effectués en raison de votre opposition, il se peut que vous ne soyez plus informé(e) ou que vous ne puissiez plus utiliser les services que nous proposons.

9.1.5. *Droit à l'effacement de vos données à caractère personnel*

Vous avez droit à l'effacement de vos données à caractère personnel. Sur cette base, vous pouvez nous demander de cesser l'utilisation de vos données à caractère personnel, lorsque vous ne souhaitez plus avoir de relation avec PROTECT.

Nous pouvons cependant conserver des données à caractère personnel qui sont nécessaires pour des finalités de preuve. Dans le cadre de ce droit à l'effacement, vous avez aussi le droit de nous demander à tout moment de cesser d'utiliser vos données à caractère personnel traitées sur la base de votre consentement ou de notre intérêt légitime. En raison de nos intérêts légitimes, nous pouvons encore continuer de traiter vos données à caractère personnel après avoir pondéré vos intérêts face aux nôtres, sauf si vous décidez de mettre fin à la relation avec nous.

9.1.6. Droit à la portabilité de vos données à caractère personnel

Vous avez le droit de demander que les données à caractère personnel que vous nous avez vous-mêmes fournies vous soient envoyées, dans un format structuré, couramment utilisé et numérique, de manière à vous permettre de les enregistrer pour une (ré)utilisation personnelle ou pour envoyer directement ces données à caractère personnel à un autre responsable du traitement de données, pour autant que cette opération soit techniquement possible pour nous.

La législation relative à la vie privée prévoit toutefois plusieurs restrictions de ce droit, qui n'est dès lors pas applicable à toutes les données.

9.1.7. Droit à la limitation de certains traitements

Vous pouvez nous demander de limiter le traitement de vos données à caractère personnel dans chacun des cas suivants :

- si vous contestez l'exactitude de vos données à caractère personnel, vous pouvez demander une limitation du traitement pendant une période nous permettant de vérifier l'exactitude des données à caractère personnel ;
- si le traitement est illicite et si vous vous opposez à l'effacement des données à caractère personnel et si vous nous demandez à la place d'en limiter le traitement ;
- si nous n'avons plus besoin de vos données à caractère personnel pour les finalités du traitement mentionnées au point 3, mais si vous en avez encore besoin pour la constatation, l'exercice ou la défense d'un droit en justice ;
- si vous vous êtes opposé(e) à un traitement, nous suspendrons le traitement dans l'attente de la réponse à la question de savoir si les motifs légitimes de PROTECT prévalent sur les vôtres.

Si vous avez obtenu le droit de limiter le traitement, nous n'effectuerons plus d'opérations avec les données à caractère personnel en question, en dehors de l'enregistrement des données.

9.2. Droit d'opposition au marketing direct

Comme mentionné au point 3.2 de la présente Déclaration, nous utilisons vos données à caractère personnel afin de vous adresser des informations commerciales, de la publicité ou des propositions personnelles (par le biais d'actions de marketing direct ou de bulletins d'information électroniques). Vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données à des fins de marketing direct, si vous ne voulez pas (plus) recevoir de tels messages de notre part. Dans ce cas, nous ne traiterons plus vos données à des fins de marketing direct. Votre demande sera exécutée le plus rapidement possible.

Si vous avez exercé votre droit d'opposition, vous pouvez, si vous le souhaitez, autoriser de nouveau les activités de marketing direct par le biais des mêmes canaux.

Nous attirons votre attention sur le fait que l'exercice du droit d'opposition de votre part ne nous empêche pas de vous contacter, le cas échéant, pour toute autre finalité, en ce compris l'exécution du contrat, conformément à la présente Déclaration.

9.3. Comment exercer vos droits ?

Vous pouvez adresser une demande écrite en vue de l'exercice des droits susmentionnés de la manière suivante :

- par e-mail : privacy@protect.be
- par écrit à l'adresse postale suivante : PROTECT SA, à l'att.de Marijke Evens, chaussée de Jette, 221 à 1080 Bruxelles ;

Dans le cadre de l'exercice de votre droit, nous vous demandons d'indiquer clairement le droit que vous souhaitez invoquer, le ou les traitements auxquels vous vous opposez éventuellement ou le consentement que vous souhaitez retirer. Soyez toujours aussi précis(e) que possible lorsque vous voulez exercer vos droits.

10. Comment poser vos questions ou déposer une plainte ?

Si vous avez une question ou une plainte concernant le traitement de vos données à caractère personnel de notre part, concernant l'exercice de vos droits ou concernant la présente Déclaration, vous pouvez nous contacter comme suit :

- Service gestion des plaintes :
 - Par e-mail : privacy@protect.be ;
 - Par écrit à l'adresse postale suivante : SA PROTECT, à l'att.de Marijke Evens, chaussée de Jette, 221 à 1080 Bruxelles ;
 - Par téléphone : 02/421.17.46

Si notre réponse ne vous satisfait pas, si vous avez des remarques concernant l'exercice de vos droits, si vous estimez que le traitement de vos données à caractère personnel de notre part ne respecte pas la législation, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'Autorité belge de protection des données, anciennement Commission de la vie privée. Vous trouverez toutes les informations à ce sujet sur <https://www.autoriteprotectiondonnees.be>.

11. Adaptations de la présente Déclaration

Nous pouvons adapter ou compléter la présente Déclaration si nous l'estimons nécessaire.

Dans le cas où des modifications importantes sont apportées à la présente Déclaration, la date de mise à jour de la Déclaration sera adaptée, nous vous en informerons également et nous vous fournirons une copie de la déclaration mise à jour.

Nous vous invitons en outre à consulter périodiquement la présente Déclaration afin de savoir comment nous traitons et protégeons vos données à caractère personnel.