

# Politique **Protection Vie Privée**

P&V Assurances sc



## **Conseil**

**P&V vous invite à lire attentivement cette politique qui vous donne un aperçu des principales questions concernant le traitement de vos données personnelles.**

## INTRODUCTION

La présente politique est rédigée en conformité avec la réglementation en matière de vie privée en vigueur et plus particulièrement conformément au règlement (UE) N°2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et abrogeant la directive 95/46/CE (RGDP) ainsi qu'à la réglementation belge applicable.



Les dispositions mentionnés dans cette brochure sont purement à titre informatif. Nous essayons toujours de donner l'information la plus complète et la plus correcte possible. Cependant, Groupe P&V ne peut pas toujours garantir que les informations soient complètes et mises à jour.

## TABLE DE MATIERE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Introduction</b>  | <b>2</b>  |
| <b>01. Principes généraux</b>  | <b>4</b>  |
| <b>02. Qui est le responsable du traitement ?</b>  | <b>5</b>  |
| <b>03. Contactez-nous si vous avez des questions quant au traitement de vos données</b>        | <b>6</b>  |
| <b>04. Quelles données sont traitées par P&amp;V? Et comment communiquons-nous avec vous ?</b> | <b>7</b>  |
| <b>05. Sur quel fondement et pour quelles finalités P&amp;V traite-t-elle vos données ?</b>    | <b>11</b> |
| 5.1. Respect des obligations légales   | 11        |
| 5.2. Exécution du contrat  | 12        |
| 5.3. Poursuite des intérêts légitimes de P&V   | 13        |
| 5.4. Votre consentement  | 15        |
| <b>06. Gestion de vos données sensibles</b>  | <b>16</b> |
| <b>07. Avec qui partageons-nous vos données ?</b>  | <b>17</b> |
| 7.1. Nos sous-traitants  | 17        |
| 7.2. Autres destinataires  | 18        |
| <b>08. Combien de temps conservons-nous vos données ?</b>                                      | <b>20</b> |
| 8.1. Prospects   | 20        |
| 8.2. Marketing direct  | 20        |
| 8.3. Autres finalités  | 21        |
| <b>09. Sécurité et confidentialité de vos données ?</b>  | <b>22</b> |
| 9.1. P&V prend des mesures concrètes en vue de sécuriser vos données                           | 22        |
| 9.2. Accès limité à vos données au sein de P&V   | 22        |
| 9.3. Violation de la sécurité de l'information de P&V  | 22        |
| <b>10. Quels sont vos droits ?</b>   | <b>23</b> |
| 10.1. Droit d'accès  | 23        |
| 10.2. Droit de rectification   | 23        |
| 10.3. Droit à l'effacement   | 23        |
| 10.4. Droit d'opposition   | 23        |
| 10.5. Droit à la limitation du traitement  | 24        |
| 10.6. Droit à la portabilité   | 24        |
| 10.7. Droit de retirer votre consentement  | 24        |
| 10.8. Le droit à une intervention humaine lorsque les décisions sont prises automatiquement    | 24        |
| 10.9. Comment exercer vos droits?  | 25        |
| 10.10. Droit d'introduire une plainte  | 26        |
| <b>11. Réglementation spécifique</b>   | <b>27</b> |
| <b>12. Les valeurs de notre groupe</b>   | <b>28</b> |

## 01. PRINCIPES GENERAUX

P&V veille à traiter vos données à caractère personnel, c.à.d. toute information se rapportant à vous en tant que personne physique identifiée ou identifiable (« données ») en conformité avec la législation applicable.

L'objectif de la présente politique pour la protection de la vie privée est de Vous expliquer de manière simple et transparente – en tant que client, client potentiel, toute autre personne autrement concernée (bénéficiaire, tiers victime...), visiteur de notre site internet, fournisseur ou toute autre personne nous contactant – le type de données que nous collectons à votre sujet, la manière dont nous les traitons, à qui nous les transférons et quelles mesures sont prises pour en assurer la sécurité.

Pour certains traitements spécifiques, la manière dont P&V traite vos données peut être régie par d'autres politiques particulières. Dans ce cas, nous vous en avertirons au préalable et vous communiquerons ces autres politiques particulières.

P&V Assurance SCRL est en droit de modifier sa politique pour la protection de la vie privée. La version la plus récente sera toujours à votre disposition sur le site internet suivant <https://www.pv.be/fr/privacy>.



## 02. QUI EST LE RESPONSABLE DU TRAITEMENT ?

La société P&V Assurances sc (ci-après dénommée « P&V » ou « nous »), ayant son siège social en Belgique, à 1210 Saint-Josse-ten-Noode, Rue Royale 151 et enregistrée à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0402.236.531 est le responsable du traitement de vos données pour les finalités énumérées ci-après.

P&V est votre interlocuteur et répond devant les autorités de contrôle du respect de la réglementation en ce qui concerne tout traitement relatif à vos données. C'est P&V qui détermine les finalités pour lesquelles vos données sont traitées, les moyens mis en œuvre et l'ensemble des caractéristiques du traitement, expliqués dans la présente politique.

P&V propose des solutions d'assurance et de crédits hypothécaires par le biais de plusieurs marques et canaux de distribution :

- Les produits et services de P&V sont distribués par un réseau d'agents exclusifs,
- Les produits et services distribués sous la marque VIVIUM sont proposés par le biais de courtiers en assurances,
- Le service 'clients Institutionnels' dispose d'une équipe commerciale interne, qui travaille directement avec les clients du secteur public et du secteur non marchand. Ce service offre des solutions sous les marques P&V et VIVIUM,
- L'offre de la marque Actel est commercialisée au travers de partenariats,
- Arces offre des assurances de protection juridique, distribuées par tous les canaux de distribution du Groupe P&V.

Dans certains cas, P&V joue également le rôle de « sous-traitant ». C'est le cas, par exemple, dans le cadre de notre coopération avec les assureurs DKV pour la distribution de leurs assurances santé et DELA pour les assurances obsèques. À cet effet, vous pouvez lire la politique de confidentialité des assureurs susmentionnés sur leur site internet respectif <https://www.dkv.be/fr/privacy> et <https://www.dela.be/fr/mentions-legales/declaration-vie-privée>.



### 03. CONTACTEZ-NOUS SI VOUS AVEZ DES QUESTIONS QUANT AU TRAITEMENT DE VOS DONNÉES

Si vous avez des questions quant au traitement de vos données personnelles, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données (« DPO\*») en lui écrivant à l'adresse postale suivante : P&V, Délégué à la protection des données, 1210 Bruxelles, Rue Royale 151 ou en lui envoyant un courrier électronique à l'adresse [dpo@pvgroup.be](mailto:dpo@pvgroup.be).

\*DPO : Data Protection Officer, délégué à la protection des données



### 04. QUELLES DONNÉES SONT TRAITEES PAR P&V? ET COMMENT COMMUNIQUONS-NOUS AVEC VOUS ?

Nous collectons vos données via des formulaires ou documents que nous échangeons avec vous, notamment par email ou courrier, via votre intermédiaire en assurance ou en crédit hypothécaire, ou encore via des applications mobiles ou tout autre moyen de communication.

P&V peut aussi recevoir et traiter des données vous concernant via des sources externes :

- de la part du preneur d'assurance dans le cadre de la souscription d'un contrat (conducteur, assuré, employé, ...),
- de la part d'un membre de votre famille,
- de la part de nos intermédiaires en assurances ou en crédit hypothécaire,
- de la part de fournisseurs professionnels de données,
- le registre national de la population, dans le respect de la réglementation applicable,
- des données publiques (publication, site internet, presse, Banque Carrefour des Entreprises, réseaux sociaux, ...).

Lorsque P&V traite vos données, elle le fait sur la base des informations, supposées correctes et authentiques, que vous lui communiquez.

Vous trouverez ci-après la liste non exhaustive des catégories et exemples de données que nous sommes susceptibles de traiter.



| Nous traitons les catégories de données suivantes : | Explications ou exemples   |
|---|--|
| Données de contact                                  | Nom, prénom, adresse, adresse e-mail et numéro de téléphone  |
| Informations personnelles générales                 | Age, sexe, date de naissance, lieu de naissance, état civil (composition de ménage), nationalité, caractéristiques physiques et autres si nécessaire   |
| Etudes et formation, profession et emploi           | Curriculum académique, expérience professionnelle, emploi actuel, revenus, affiliation / participation à des organisations professionnelles  |
| Mandats publics détenus                             | Fonctions à l'échelon communal, provincial, régional, communautaire ou fédéral, participation à des comités publics ou groupes de travail ou de réflexion ...  |
| Informations relatives aux contrats d'assurance     | Type d'assurance, détail des risques couverts, montants assurés, période de couverture, date d'échéance, paiements effectués ou reçus et paiements non effectués ou non reçus, état du contrat, etc.   |
| Informations relatives aux crédits hypothécaires    | Type de crédit hypothécaire, détail du risque, informations concernant le(s) bien(s) immobiliers et mobiliers donnés en garantie, montants demandés, période de crédits, actes notariés, paiements effectués ou reçus et paiements non effectués ou non reçus, état du crédit, etc.  |
| Numéros d'identification auprès des autorités       | Les numéro de registre national et d'identification de la sécurité sociale sont toujours traités dans le cadre de la législation applicable  |
| Données d'identification financières                | Numéros d'identification et de comptes bancaires, numéros de cartes de crédit ou de débit  |
| Données sensibles                                   | <p>Certaines données personnelles sont plus sensibles que d'autres. Il s'agit, par exemple, d'informations relatives à la race, la santé, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques, l'affiliation à un syndicat, les préférences sexuelles ou le passé judiciaire (cf. infra).</p> <p>La qualification de « donnée sensible » se justifie par le risque plus important que peut engendrer le traitement de ces données pour les droits et libertés fondamentaux des individus. Une protection spécifique est alors nécessaire.</p> <p>En conséquence, P&amp;V ne traite ces données que de manière occasionnelle, lorsqu'elle est obligée en vertu d'une législation ou dans le cadre d'un litige ou si vous avez donné votre consentement, et dans tous les cas en prenant toutes les précautions qui s'imposent. Toute personne qui travaille sous la responsabilité de P&amp;V est consciente qu'elle traite des données sensibles et prend des mesures de précaution et de sécurité supplémentaires.</p> |

| Nous traitons les catégories de données suivantes : | Explications ou exemples  |
|---|---|
| Type de données sensibles                           | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Données de santé</b><br/>Etat de santé physique et psychique, dossier médical, rapport médical, diagnostic, traitement, résultat d'analyse, handicap ou infirmité, habitudes de vie consommation d'alcool, tabac.</li> <li><b>Données judiciaires</b><br/>Des suspicions et mises en accusation, enquêtes ou actions en justice (civiles ou pénales) entamées, condamnation.</li> <li><b>Autres</b><br/>Convictions politiques, religieuses...</li> </ul> |
| Information quant au conducteur et à sa voiture     | Marque, modèle et couleur du véhicule, année du véhicule, numéro d'immatriculation du véhicule, carburant et puissance du véhicule, permis de conduire, etc.  |
| Caractéristiques du logement                        | Adresse du logement, type de logement, bien propre ou loué, durée de séjour à cette adresse, loyer, charges, classification de l'habitation, détails de valorisation, noms des détenteurs des clefs, etc.   |
| Loisirs et intérêts                                 | Hobbies, sport et autres intérêts.  |
| Données de localisation                             | <p>GSM, GPS, application mobile...</p> <p>Si P&amp;V souhaite avoir accès à votre localisation, elle vous demandera préalablement votre consentement. Un produit d'assurance automobile dont le calcul de la prime varie selon vos habitudes de conduite (nombre de kms parcourus, type de route, conduite de jour/de nuit...) en est un exemple.</p> <p>Pour vous offrir ce service, P&amp;V Assurances peut faire appel à un fournisseur de services de géolocalisation.</p>                      |
| Enregistrement d'images                             | <p>Films, photographies, enregistrements vidéo (surveillance), photos numériques.</p> <p>P&amp;V peut utiliser des caméras dans et aux environs de ses bâtiments. L'utilisation de caméras de surveillance se fait dans le respect de la législation applicable concernant notamment la conservation limitée des images.</p>  |
| Enregistrement de sons                              | <p>Enregistrement sur bande sonore, enregistrement téléphonique.</p> <p>Dans le but d'améliorer le service, les informations que vous confiez à P&amp;V, à votre intermédiaire, au service helpdesk, à un contact center, etc., sont susceptibles d'être enregistrées dans le respect de la législation applicable concernant notamment la conservation limitée des enregistrements.</p>  |

## Nous pouvons vous envoyer des messages électroniques dans différents contextes :

### Des messages électroniques à caractère administratif

P&V peut traiter vos données de contact électronique, à savoir votre numéro de téléphone mobile et votre adresse e-mail, afin de vous adresser par voie de communication électronique, soit des communications de service ou de nature contractuelle (par exemple un rappel d'échéance des primes), soit des informations générales.

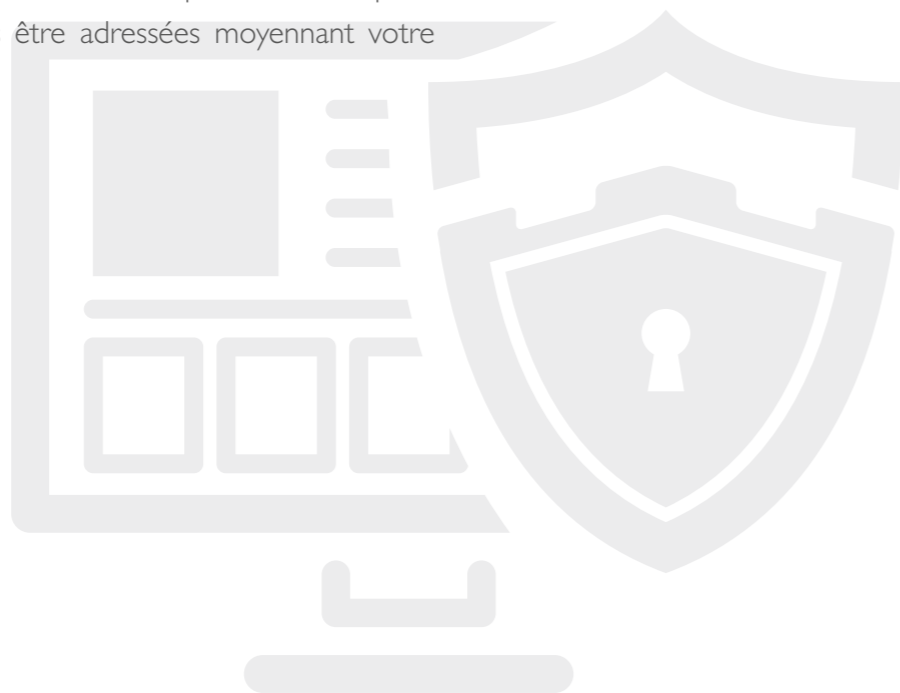
### Des messages électroniques à caractère commercial

Dans les limites prévues par la loi, P&V peut également vous adresser par voie de communication électronique, soit des publicités relatives à ses propres produits d'assurances susceptibles de vous intéresser, soit des propositions personnalisées ou toute autre forme de prospection directe.

Toutefois, vous pouvez toujours vous opposer à l'envoi de communications électroniques à des fins de marketing direct, à la première demande et gratuitement conformément à ce qui est prévu sous le point 10.4.

### Des messages publicitaires pour des annonceurs tiers

Des messages publicitaires ou promotionnels personnalisés pour des annonceurs tiers peuvent vous être adressés moyennant votre consentement (voy. 5.4).



## 05. SUR QUEL FONDEMENT ET POUR QUELLES FINALITES P&V TRAITE-T-ELLE VOS DONNEES ?

P&V traite exclusivement vos données sur la base des fondements légaux prévus par la réglementation en matière de vie privée et pour les finalités que P&V détermine seule. D'une manière générale, les traitements de données que nous effectuons reposent sur l'une des bases légales suivantes : le respect de nos obligations légales et réglementaires (5.1), l'exécution des contrats avec nos clients (5.2), la poursuite de nos intérêts légitimes (5.3) et dans certains cas, seulement votre consentement au traitement de ces données (5.4). Dans chaque cas, P&V veille à traiter uniquement les données qui sont nécessaires pour la réalisation de ses objectifs et des finalités plus précises décrites ci-dessous.



### 5.1. Respect des obligations légales

En tant qu'assureur, prêteur et courtier en assurance, P&V est soumise à de nombreuses obligations légales en vertu desquelles elle est amenée à traiter de nombreuses données pour respecter l'ensemble des obligations légales et réglementaires.

Ainsi, P&V traite vos données en vue de respecter les législations concernant :

- l'évaluation des risques relatifs à la conclusion d'un contrat d'assurance;
- les vérifications relatives à l'octroi et la gestion de crédit hypothécaire;
- la tenue et la gestion de la comptabilité et fiscalité liées aux différents services offerts par P&V;
- la surveillance du secteur financier;
- la lutte contre le blanchiment d'argent et contre les délits d'initiés;
- la lutte contre le terrorisme;
- les embargos et le gel des avoirs;
- les contrats d'assurance dormant;
- les obligations en matière de contrôle et d'audit des entreprises d'assurance et de réassurance.

Cette liste n'est pas exhaustive et est susceptible d'évoluer.

Conformément à ces obligations légales, P&V peut être amenée à communiquer vos données à des autorités publiques ou à les partager avec des tiers (voir ci-dessous, section 6).

Ainsi, nous avons l'obligation légale d'informer le point de contact central (PCC) de la Banque nationale de Belgique (BNB), Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles. Dans le cas d'une relation client relative à des contrats vie non fiscaux, nous communiquons votre identité et l'existence ou la fin de cette relation et le montant cumulé de toutes les valeurs de rachat de ces contrats. Cette obligation s'applique, entre autres, à des fins d'enquêtes fiscales, à la détection des infractions pénales, à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et à la grande criminalité, pour autant que les conditions imposées par la loi soient respectées. Les données seront conservées pendant 10 ans et il existe un droit d'accès, de correction et/ou de suppression des données incorrectes.

## 5.2 Exécution du contrat

P&V traite un certain nombre de vos données avant la conclusion d'un contrat afin de notamment:

- assurer le suivi de votre demande;
- évaluer les risques assurés ou la capacité de remboursement, et procéder aux vérifications nécessaires en vue de l'éventuelle conclusion d'un contrat d'assurance ou de crédit hypothécaire;
- déterminer les conditions en vertu desquelles le contrat d'assurance ou de crédit hypothécaire pourrait être conclu.

Lorsqu'un contrat est conclu avec P&V, nous traitons vos données en vue d'assurer la bonne exécution de ce contrat et de notamment:

- gérer les contrats d'assurance et les dossiers de crédits hypothécaires;
- assurer la gestion et le suivi des produits et services fournis en vertu des contrats d'assurance ou des crédits hypothécaires;
- assurer le suivi des primes dues et de la bonne exécution du contrat;
- gérer les dossiers de sinistres en ce compris l'assistance et la défense en justice et l'indemnisation le cas échéant;
- gérer les éventuels contentieux juridiques dans le cadre d'un dossier de sinistres ou de contentieux de prime et autre paiement dû;

- gérer la relation avec vous;
- prévenir les risques d'activités frauduleuses ou d'abus.

Plus généralement, P&V peut être amenée à traiter vos données pour d'autres finalités dans le cadre strict de l'exécution de votre contrat d'assurance ou dossier de crédit hypothécaire.

En vertu de l'exécution du contrat d'assurance ou du dossier de crédit hypothécaire, P&V peut être amenée à devoir communiquer certaines de vos données à des tiers (dont notamment, mais non limitativement, des experts, médecins, assureurs, réassureurs, avocats, ...). P&V transfère ces données conformément à la réglementation applicable en matière de vie privée (voir ci-dessous, section 7).

## 5.3. Poursuite des intérêts légitimes de P&V

P&V traite également vos données pour la poursuite et la réalisation de ses intérêts légitimes. P&V veille à préserver un juste équilibre entre ses intérêts légitimes et vos droits et libertés fondamentaux dont notamment votre droit à la protection de la vie privée.

A ces fins, P&V est susceptible de traiter vos données pour différents objectifs concrets qui relèvent de notre fonctionnement comme entreprise commerciale, de notre volonté d'améliorer nos services ainsi que nos responsabilités en tant qu'entreprise réglementée.

Si vous avez, malgré tout, des objections contre ces traitements, vous pouvez exercer votre droit d'opposition (voy. 10.4).

Nous détaillons plus précisément ci-dessous en quoi consistent ces objectifs concrets qui peuvent nécessiter le traitement de vos données.

### **Pour nos responsabilités comme entreprise dans le secteur des assurances**

- Aider à la gestion des risques en vue d'une identification et prévention des risques majeurs ;
- Permettre la surveillance et le contrôle de notre organisation interne via les fonctions de contrôle indépendantes ;
- Permettre la surveillance et le contrôle des opérations d'assurance pour garantir un maintien de l'équilibre technique et financier du portefeuille d'assurances ainsi que pour un reporting interne au niveau de P&V et aux autorités de contrôle.

- Assurer la prévention d'infractions telles que la fraude, le blanchiment et le terrorisme.
- Echanger des informations avec d'autres assureurs via des bases de données communes pour la lutte contre la fraude et l'analyse des risques (cf. point 7.2 - Fichier RSR et base de données des sinistres) ;
- Améliorer le suivi de la gestion des plaintes ;
- Communiquer des données à caractère personnel à des entreprises de réassurance en vue de réassurer les risques assurés et de limiter de la sorte le risque assumé.

#### **Pour notre bonne organisation interne**

- Renforcer ou optimaliser l'efficacité organisationnelle de P&V ;
- Garantir la sécurité, la protection et le suivi des personnes ;
- Garantir la protection de biens de P&V et assurer sa défense en justice ;
- Former le personnel en illustrant les enseignements à l'aide de situations réelles ou pour des simulations ou jeux de rôles, ... ;
- Enregistrer des conversations téléphoniques, vidéo et chat pour améliorer la qualité de notre service et ceci pendant une durée limitée de 6 mois ;
- Organiser notre communication interne et externe, relations publiques et presse ;
- Réaliser des études statistiques à diverses fins, comme l'analyse des risques et la tarification, le reporting réglementaire, l'amélioration de l'efficacité du contrôle interne, l'analyse des fraudes et la lutte contre la fraude, l'examen des anomalies statistiques, la sécurité et d'autres fins non commerciales.

#### **Pour nos objectifs commerciaux et la qualité de nos produits et services**

- Développer de nouveaux produits ou services susceptibles d'intéresser les clients ;
- Réaliser des études, modèles de risque, statistiques de positionnement concurrentiel, afin de nous permettre de faire des choix stratégiques de manière agrégée ou individuelle par rapport à un client spécifique et notamment :
  - d'adapter ses tarifs ;

- d'évaluer des clients ;
- d'analyser des éventuelles fraudes ;
- d'analyser des processus et risques ;
- Garantir l'amélioration de la qualité et de la sécurité des services de P&V ;
- Tester, évaluer, simplifier, optimiser et/ou automatiser les processus internes et les systèmes en ligne pour les rendre plus efficaces ;
- Faire de la prospection commerciale et lancer des actions de marketing ;
- Dans le cadre de la relation avec notre client, envoyer des messages électroniques (e-mail, sms, ...) à caractère commercial (pour plus de détail, voy. point 4 'Envoi de messages électroniques') ;
- Lancer des enquêtes de satisfaction pour évaluer l'intérêt des clients pour certains produits et services ;
- Améliorer l'expérience utilisateur sur les sites internet de P&V au moyen de cookies. À ce sujet, vous trouverez plus d'informations concernant les cookies, leurs buts et la possibilité de bloquer certains d'entre eux en consultant la Cookie Policy de P&V [<https://www.pv.be/fr/notre-politique-de-cookies>].

#### **5.4. Votre consentement**

Dans les situations où nous ne pouvons justifier le traitement de vos données à caractère personnel, que ce soit en vertu d'une obligation légale ou contractuelle ou de notre intérêt légitime, nous demanderons votre consentement.

Lorsque vous donnez votre consentement pour le traitement de vos données, vous avez toujours la possibilité de retirer votre consentement à tout moment suivant la procédure mentionnée au point 10.7.



## 06. GESTION DE VOS DONNÉES SENSIBLES

S'agissant de données sensibles (plus particulièrement les données relatives à la santé), P&V traite ces données de manière occasionnelle, lorsqu'elle est obligée en vertu d'une législation ou dans le cadre d'un litige ou si vous avez donné votre consentement mais toujours en prenant toutes les précautions qui s'imposent.

Toute personne travaillant sous notre responsabilité est tenue par une obligation de discrétion. Cet engagement est expressément repris dans la politique d'intégrité de notre groupe.



## 07. AVEC QUI PARTAGEONS-NOUS VOS DONNÉES ?

### 7.1. Nos sous-traitants

En tant qu'assureur, nous faisons régulièrement appel à des sous-traitants, généralement pour des tâches très spécifiques. Lorsque la personne/l'entreprise concernée doit traiter vos données personnelles à cette fin, on parle alors de « sous-traitant ». Dans ce cas, P&V reste responsable en dernier ressort et le sous-traitant ne pourra pas réutiliser vos données pour son propre compte, de sa propre initiative. Nous sélectionnons nos sous-traitants avec le plus grand soin et concluons des accords concrets en matière de sécurité et de confidentialité. Nous ne partagerons également que les données dont le sous-traitant a réellement besoin pour l'exécution de sa mission.

#### ► Qui sont nos sous-traitants ?

- Tout d'abord, il y a les **sous-traitants « typiques » du secteur des assurances**. Les plus courants sont les courtiers d'assurance et de réassurance avec lesquels nous collaborons, les enquêteurs privés en matière de fraude, les sociétés de recouvrement, les réparateurs, les experts, les conseillers techniques et les médecins-conseils.
- En outre, nous faisons également appel à une **autre catégorie de sous-traitants**, notamment des consultants, des agences spécialisées dans les études de marché et les enquêtes de satisfaction, des fournisseurs de services ICT, des agences de marketing et de communication et des sociétés spécialisées dans l'archivage et l'accès à l'information.
- **Les sous-traitants situés en dehors de l'Espace économique européen (« EEE »)** : en règle générale, nous traitons les données personnelles au sein de l'EEE et le RGPD s'applique intégralement à ce traitement. Il arrive que vos données personnelles soient traitées en dehors de l'EEE, par exemple parce qu'un sous-traitant



ou son centre de données y est situé. En règle générale, nous appliquons le même niveau de protection pour les données personnelles hors Europe que pour le traitement en Europe. Nous y parvenons en exigeant contractuellement un niveau de sécurité accru de la part de nos partenaires internationaux.

- La numérisation de notre société en constante évolution nous pousse également à rechercher des technologies innovantes et de nouveaux partenaires. Notre initiative visant à utiliser l'intelligence artificielle pour détecter plus efficacement la fraude à l'assurance en constitue un exemple concret. La technologie de cette entreprise doit nous aider à identifier les dossiers sinistres frauduleux.

Il existe également des situations concevables dans lesquelles les deux parties restent responsables du traitement des données personnelles. Dans le cas des assurances de groupe souscrites par l'employeur au nom de ses collaborateurs, l'employeur et l'assureur sont tous deux responsables du traitement de manière indépendante.

## 7.2. Autres destinataires

### Généralités

Dans le cadre des objectifs susmentionnés et pour autant que ce soit justifié, nous pouvons obtenir ou partager des données complémentaires pertinentes avec les pouvoirs publics, les autorités de contrôle sectorielles, les institutions financières, l'Ombudsman des assurances, les (ré)assureurs et d'autres tiers légitimement impliqués dans l'établissement ou la gestion du contrat d'assurance ou dans le traitement d'un sinistre ou d'une plainte.

### Spécifiquement pour l'analyse des risques et la lutte contre la fraude

En vue de détecter la fraude à l'assurance, de lutter contre celle-ci et d'analyser les risques, les assureurs échangent certaines données à caractère personnel. Il s'agit généralement d'un échange au niveau sectoriel pour lequel des bases de données spécifiques ont été créées.

**Fichier RSR** – le fichier RSR enregistre les données à caractère personnel des personnes concernées liées à des situations de risque bien définies pour les assurances Non-Vie (incendie, accidents et

risques divers, assurances véhicules automoteurs comprises). Le GIE Datassur, dont le siège est établi à 1000 Bruxelles, square de Meeûs 29 et dont nous sommes membres avec d'autres assureurs, fait office de responsable du traitement.

**Base de données des sinistres** – Après la notification d'un sinistre dans la branche véhicules automoteurs, un nombre limité de données à caractère personnel de l'assuré, du conducteur et de la partie adverse impliqués dans le sinistre seront communiquées à Alfa Belgium afin d'être enregistrées dans la Base de données des sinistres. Le seul objectif consiste à lutter contre la fraude à l'assurance (organisée). La fonctionnalité de la Base de données des sinistres se limite à fournir des informations neutres, sans aucune analyse ni enquête sur une fraude potentielle. Sur la base du fichier de résultats, les assureurs peuvent établir des liens potentiels entre des dossiers de sinistre.

L'asbl Alfa Belgium, dont le siège est établi à 1000 Bruxelles, square de Meeûs 29, fait office de responsable du traitement.

Dans les deux cas, nous ne pouvons pas, en tant qu'assureur, prendre de décision exclusivement basée sur les informations de l'une des bases de données précitées.

Des informations complémentaires sur la politique de Datassur et d'Alfa Belgium en matière de traitement des données à caractère personnel et vos droits en tant que personne concernée sont disponibles sur <https://www.datassur.be/fr/privacy-notice-fr> et <https://www.alfa-belgium.be/fr/vie-privee>.

### Interface de programmation et intermédiaires d'assurance ou autres partenaires

Des intermédiaires d'assurance ou d'autres partenaires commerciaux peuvent solliciter des informations et des calculs de la part de P&V à travers des interfaces de programmation et auront accès à des données à caractère personnel en qualité de responsables du traitement, sous leur propre responsabilité et dans la stricte nécessité de leur activité en tant qu'intermédiaire d'assurance ou partenaire commercial de P&V.

## 08. COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS-NOUS VOS DONNÉES ?

En tant qu'assureur, nous appliquons une politique relative à la rétention des données personnelles. Nous ne conservons les données personnelles pas plus longtemps que nécessaire afin d'atteindre les finalités de traitement de données. La durée de conservation peut donc varier selon la finalité.

Ci-après vous trouvez quelques indications générales. Des informations plus détaillées concernant la durée de conservation de vos propres données sont fournies lors de l'exercice d'un droit de regard (voy. 10.1).

### 8.1. Prospects

Ainsi, pour les données récoltées dans le cadre de la prospection, P&V conserve les données pour une période de 5 ans à compter du dernier signe d'intérêt de la part du prospect.

Une nouvelle période de 5 ans prendra effet en cas de contact intermédiaire avec le prospect qui manifeste de manière non équivoque sa volonté de rester prospect chez P&V.

Dans tous les cas, P&V examinera à intervalles appropriées les données qu'elle détient sur ses prospects. Dans le cas où P&V collecte des données à caractère personnel de prospects sur la base du consentement de ceux-ci, elle s'assurera régulièrement du renouvellement de ce consentement.

Le prospect peut toujours demander à ce que ses données à caractère personnel soient supprimées.

### 8.2. Marketing direct

Lorsque vous êtes client chez nous et que vous avez consenti à recevoir des messages de marketing commercial (voy. 5.4.), vos données récoltées à cette fin suite à votre consentement seront conservées pour une durée raisonnable et appropriée aux finalités de traitement. Nous nous assurons que votre consentement sera actualisé à intervalles appropriées et assurons que vous soyez bien informés de la manière



dont vos données sont utilisées

### 8.3. Autres finalités

Lorsque P&V traite vos données pour l'exécution de votre contrat, elle les conserve pendant toute la durée du contrat et la période de prescription légale et/ou réglementaire qui suit la fin du contrat notamment à des fins de preuve mais aussi afin de répondre aux éventuelles demandes d'information adressées par les autorités.

Pour les données récoltées dans le but de répondre à des obligations légales, fiscales ou comptables, P&V est tenue de conserver certaines données (e.g. données de facturation) pendant un délai maximum de 7 ans.

En tout état de cause, après l'expiration des périodes de conservation, nous détruisons, pseudonymisons, anonymisons ou transférons les données personnelles à des fins d'archivage. Les assureurs peuvent analyser les données personnelles archivées à des fins d'analyse historique, statistique ou scientifique.



## 09. SECURITE ET CONFIDENTIALITE DE VOS DONNEES ?

### 9.1. P&V prend des mesures concrètes en vue de sécuriser vos données

P&V protège vos données qui sont sous son contrôle conformément aux normes strictes qui sont définies par les politiques et les procédures du Groupe P&V.

En fonction des situations concrètes et de l'évaluation du risque, nous mettons en place des mesures de protection techniques et organisationnelles en vue d'éviter et de détecter des accès, pertes ou divulgations inappropriés de vos données. Le cryptage, les anti-virus, les pare-feu, les contrôles d'accès, une sélection rigoureuse du personnel et de nos fournisseurs en sont quelques exemples.

### 9.2. Accès limité à vos données au sein de P&V

P&V n'autorise l'accès à vos données qu'aux personnes déterminées sur la base de leurs activités et uniquement si ces données sont pertinentes pour l'exécution de leur mission.

Le respect du devoir de discrétion professionnelle est repris dans le contrat de travail pour les membres du personnel et dans les contrats des sous-traitants. De plus, tant les membres du personnel que les fournisseurs sous-traitant sont tenus de respecter la politique d'intégrité de P&V et les normes de sécurité édictées pour assurer la confidentialité de vos données.

### 9.3. Violation de la sécurité de l'information de P&V

En cas de violation de la sécurité, accidentelle ou illicite, qui entraîne la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée ou l'accès non autorisé à vos données, P&V mettra tout en œuvre pour identifier la cause de cette violation et prendra les mesures de remédiation adéquates.

Conformément à la réglementation, dans certains cas, P&V vous informera de cet incident et le notifiera à l'Autorité de protection des données.

## 10. QUELS SONT VOS DROITS ?

Si des données vous appartenant font l'objet d'un traitement, vous disposez de droits à cet égard.

Vous trouverez ci-après une explication quant à chacun de ces droits ainsi que des informations sur la manière de les exercer.

### 10.1. Droit d'accès

Si vous souhaitez consulter ou obtenir une copie de vos données qui sont traitées par P&V, vous pouvez en faire la demande à tout moment. Ce droit comprend le fait de nous demander si nous traitons vos données, pour quelles finalités, les catégories de données, les destinataires avec lesquels P&V partage vos données.

Si vous exercez votre droit d'accès, nous vous fournirons un aperçu le plus complet possible de vos données.

### 10.2. Droit de rectification

Si vous constatez que les données que nous détenons à votre sujet sont inexactes ou incomplètes, vous pouvez demander que ces données soient rectifiées ou complétées.

### 10.3. Droit à l'effacement

Si vous pensez que nous traitons certaines de vos données de manière injustifiée, vous pouvez demander que ces données soient supprimées. Selon le cas, nous ferons droit ou non à cette demande, en tenant compte notamment de dispositions légales nous contraignant à conserver ces données ou si elles sont par exemple nécessaires pour la défense d'une action en justice ou encore en fonction de nos intérêts légitimes.

### 10.4. Droit d'opposition

Dans le cadre des traitements visées à l'article 5.3 vous avez le droit de vous opposer, à tout moment, pour des raisons tenant à votre situation, au traitement de vos données. P&V fera droit à votre demande à moins



qu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur vos intérêts, droits et libertés, ou pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

Vous pouvez, à tout moment, à la première demande et gratuitement, vous opposer au traitement de vos données à des fins de marketing direct.

Ce droit d'opposition peut être exercé suivant la procédure décrite sous le point 10.9.

### 10.5. Droit à la limitation du traitement

Dans certaines situations, vous pouvez bénéficier d'un droit à la limitation du traitement de vos données. Lorsque le traitement a été limité, P&V ne pourra plus, à l'exception de la conservation, traiter vos données 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, ou encore pour des motifs importants d'intérêt public.

### 10.6. Droit à la portabilité

Vous avez le droit de demander de transférer - sous une forme électronique - à un tiers de votre choix ou à vous-même les données que vous nous avez communiquées. Nous ferons droit à cette demande dans les limites accordées par la législation en matière de protection des données.

### 10.7. Droit de retirer votre consentement

Si P&V vous demande votre consentement pour un traitement, vous pouvez retirer vous-même ce consentement à tout moment.

### 10.8. Le droit à une intervention humaine lorsque les décisions sont prises automatiquement

Si, en tant qu'assureur ou prêteur, nous prenons une décision fondée uniquement sur un traitement automatisé (y compris le profilage) et qui, en outre, peut vous affecter de manière significative, nous vous fournirons les informations nécessaires sur l'existence, l'importance, la logique et les conséquences attendues de ce traitement. Ces informations seront aussi concrètes et pratiques que possible pour vous donner une image précise des conséquences éventuelles de la décision.

Si vous n'êtes pas d'accord avec le résultat du processus, il vous est toujours possible de prendre contact avec un de nos collaborateurs ou

de nous faire part de la raison de votre désaccord.

Toutefois, la divulgation de la logique de la prise de décision automatisée ne doit pas affecter les informations commerciales sensibles ou les droits de propriété intellectuelle des logiciels et algorithmes sous-jacents.

Pour garantir un service rapide et efficace, plusieurs de nos processus commerciaux sont automatisés. Il s'agit de l'automatisation en tant qu'« outil » sans impact significatif sur vous en tant qu'individu.

Nous automatisons également de plus en plus la détection des fraudes afin d'améliorer la charge de sinistre et de rendre les primes plus équitables pour le client. Toutefois, étant donné l'importance de ce traitement pour vous en tant qu'individu, nous garantissons toujours une intervention humaine significative. Il en va de même pour la surveillance du portefeuille; il s'agit de traitements effectués en vue de contrôler, de préserver et, le cas échéant, de restaurer l'équilibre technique et financier du produit, de la branche ou de l'entreprise d'assurances elle-même.

### 10.9. Comment exercer vos droits?

Pour exercer vos droits, vous communiquez une demande écrite datée et signée avec une copie du recto de votre carte d'identité à notre délégué à la protection des données (« DPO ») en lui écrivant à l'adresse postale suivante : P&V, Délégué à la protection des données, 1210 Bruxelles, Rue Royale 151 ou en lui envoyant un courrier électronique à l'adresse [dpo@pvgroup.be](mailto:dpo@pvgroup.be).

Dans certains cas, vous pouvez également exercer vos droits directement auprès d'un tiers. C'est le cas pour les bases de données gérées par la Banque nationale de Belgique ([www.nbb.be](http://www.nbb.be)) dans le cadre du Point de contact central (cf. 5.1.).

### 10.10. Droit d'introduire une plainte

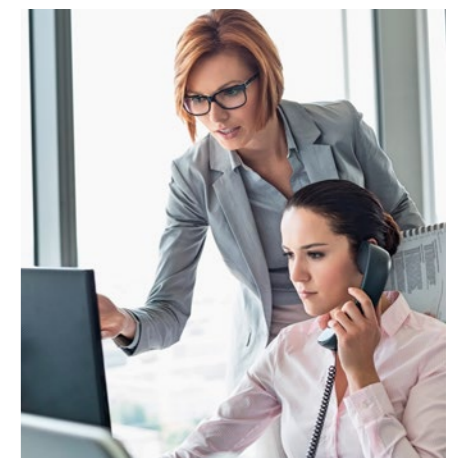
Si vous avez une plainte sur l'exercice de vos droits, nos collaborateurs du département 'Gestion des plaintes' se tiennent également prêts à vous aider, par e-mail : [plainte@pv.be](mailto:plainte@pv.be), par courrier : Gestion des Plaintes P&V, Rue Royale 151, 1210 Bruxelles ou par téléphone : 02 250 90 60.

Vous pouvez également soumettre une réclamation auprès de l'Autorité de protection des données, soit par courrier à Rue de la Presse 35 à 1000 Bruxelles, soit par courrier électronique à [commission@privacycommission.be](mailto:commission@privacycommission.be) ou par téléphone au +32 2 274 48 00.



## 11. RÉGLEMENTATION SPÉCIFIQUE

Pour certains traitements spécifiques, nous devons également tenir compte d'autres réglementations. La législation sur les caméras de surveillance, par exemple. P&V utilise des caméras dans et aux environs de ses bâtiments. Grâce à des autocollants bien visibles, nous attirons votre attention sur la présence d'une caméra de surveillance. Les images ne sont stockées que pendant une très courte période (un mois maximum), puis détruites. Des questions sur les images filmées ? [securite.securite@pv.be](mailto:securite.securite@pv.be)



## I2. LES VALEURS DE NOTRE GROUPE

Concilier les règles de protection de vie privée avec une digitalisation à la hausse dans le secteur des assurances, est notre vrai défi. Ces deux ambitions ne sont pas nécessairement contradictoires. Nous considérons une politique de vie privée transparente et un traitement de données personnelles avec respect pour l'intégrité des clients et collaborateurs, comme une plus-value dans la réalisation de nos ambitions.

Nous exigeons de chacun de nos collaborateurs une obligation de discrétion. Cet engagement est expressément repris dans la politique d'intégrité de notre groupe. Le respect de nos valeurs par tous nos collaborateurs, externes et internes, est une condition sine qua non pour établir une collaboration durable avec notre groupe.

**La présente politique a été validée par notre Comité de direction et est entrée en vigueur le 06 avril 2018. Cette version actualisée a été approuvée le 15 avril 2022.**