Introduction

La présente politique est rédigée en conformité avec la règlementation 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).

1. Principes généraux

VdH 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, 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.

VdH 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.

2. Qui est le responsable du traitement ?

La société Vander Haeghen & C° SA (ci-après dénommée « VdH » ou «nous»), ayant son siège social en Belgique, à 1950 Kraainem, Steenweg op Mechelen 455/9 et enregistrée à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0427 765 248 est le responsable du traitement de vos données pour les finalités énumérées ci-après.

VdH 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 VdH 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.

VdH, en tant que souscripteur mandaté, propose et développe ses propres produits d'assurances et les distribue pour le compte d'une ou plusieurs entreprises d'assurances au travers d'un réseau de courtiers et agents en assurances.

Pour de plus amples d'informations à propos des activités de VdH, vous pouvez consulter le site internet: www.vdh.be

3. 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[1]) en lui écrivant à l'adresse postale suivante : VdH, Délégué à la protection des données, 1950 Kraainem, Steenweg op Mechelen 455/9 ou en lui envoyant un courrier électronique à l'adresse dpo@vdh.be.

[1] *DPO : Data Protection Officer, délégué à la protection des données*

4. Quelles données sont traitées par VdH 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 encore via des applications mobiles ou tout autre moyen de communication.

Nous n'utilisons pas les canaux de médias sociaux (par exemple Facebook, Twitter, Instagram, TikTok, etc.) ou d'autres plateformes d'interaction sociale et de communication (par exemple WhatsApp) pour communiquer avec vous personnellement. Si vous choisissez de communiquer de cette manière, soit directement avec VdH, soit avec votre coutier, nous ne pouvons pas garantir la confidentialité et la sécurité de la communication, car ces canaux ont leurs propres conditions d'utilisation.

VdH 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,
- de la part d'un membre de votre famille,
- de la part de nos intermédiaires d'assurances,
- de la part de fournisseurs professionnels de données,
- des données publiques (publication, site internet, presse, Banque Carrefour des Entreprises, réseaux sociaux, Registre UBO, ...).

Lorsque VdH 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 électronique 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
Profession et emploi	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.

Numéros d'identification auprès des autorités	Le 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	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). 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. En conséquence, VdH 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 VdH est consciente qu'elle traite des données sensibles et prend des mesures de précaution et de sécurité supplémentaires.
Type de données sensibles	Données de santé 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. • Données judiciaires Des suspicions et mises en accusation, enquêtes ou actions en justice (civiles ou pénales) entamées, condamnation
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.
Enregistrement d'images	Films, photographies, photos numériques et matériel visuel en ligne (p. ex. des images aériennes détaillées).

5. Sur quel fondement et pour quelles finalités VdH traite-t-elle vos données ?

VdH traite exclusivement vos données sur la base des fondements légaux prévus par la réglementation en matière de vie privée et pour les finalités que VdH détermine seule. VdH veille à uniquement traiter les données qui sont strictement nécessaires à la poursuite des finalités décrites ci- dessous.

5.1. Respect des obligations légales

En tant qu'intermédiaire en assurances, VdH 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, VdH traite vos données en vue de respecter les législations concernant :

- l'évaluation des risques relatifs à la conclusion d'un contrat d'assurance;
- la tenue et la gestion de la comptabilité et fiscalité liées aux différents services offerts par VdH;
- la surveillance du secteur financier;
- la lutte 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 intermédiaires en assurance ;
- La protection des personnes qui signalent des violations du droit européen ou national au sein d'une entité juridique du secteur privé (« loi sur la protection des lanceurs d'alerte »).

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

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

5.2. Exécution du contrat

VdH 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 ;
- déterminer les conditions en vertu desquelles le contrat d'assurance pourrait être conclu.

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

- gérer les contrats d'assurance;
- assurer la gestion et le suivi des produits et services fournis en vertu des contrats d'assurance ;
- 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, VdH peut être amenée à traiter vos données pour d'autres finalités dans le cadre strict de l'exécution de votre contrat d'assurance.

En vertu de l'exécution du contrat d'assurance, VdH peut être amenée à devoir communiquer certaines de vos données à des tiers (dont notamment, mais non limitativement, des experts, médecins, assureurs, réassureurs, avocats,…). VdH transfère ces données conformément à la réglementation applicable en matière de vie privée (voir ci-dessous, section 6).

5.3. Poursuite de nos intérêts légitimes

VdH traite également vos données pour la poursuite et la réalisation de ses intérêts légitimes comme décrits ci-après. VdH 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, VdH est susceptible de traiter vos données pour :

- développer de nouveaux produits ou services susceptibles d'intéresser les clients;
- la réalisation d'études, de modèles de risque, de statistiques, de positionnement concurrentiel, afin de permettre à VdH 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 VdH;
- dans le cadre de la relation client, vous envoyer des messages électroniques (pas à des fins de marketing direct)

- gérer les situations de réassurance;
- renforcer ou optimaliser l'efficacité organisationnelle de VdH;
- garantir la sécurité, la protection et le suivi des personnes;
- garantir la protection de biens de VdH et assurer sa défense en justice;
- aider à la gestion des risques;
- assurer la prévention d'infractions telles que la fraude et le terrorisme;
- d'échanger des informations avec des assureurs via des bases de données communes pour la lutte contre la fraude et l'analyse des risques (cf. point 6.2. - Fichier RSR et base de données des sinistres);
- améliorer le suivi de la gestion des plaintes;
- permettre la surveillance et le contrôle via les fonctions de contrôle indépendantes;
- la formation du personnel de VdH en illustrant les enseignements à l'aide de situations réelles ou pour des simulations ou jeux de rôles, etc.;
- améliorer l'expérience utilisateur sur les sites internet de VdH 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 VdH.

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

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.

Dans les cas ci-dessous, nous demanderons systématiquement votre consentement explicite. Dans tous les autres cas où le traitement de vos données implique un risque accru pour vous, en tant que personne, nous attirerons votre attention sur ce point en demandant préalablement votre consentement.

6. Gestion de vos données sensibles

S'agissant de données sensibles (plus particulièrement les données relatives à la santé), VdH 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.

7. Avec qui partageons-nous vos données?

7.1. Nos sous-traitants

En tant qu'intermédiaire en assurances, nous faisons 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, VdH reste responsable en dernier ressort et le sous-traitant n'aura jamais de contrôle indépendant sur vos données personnelles. 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 intermédiaires 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 fournisseurs de services ICT et des sociétés spécialisées dans l'archivage et l'accès à l'information.

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, nous échangeons des données à caractère personnel au niveau sectoriel.

  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. Le GIE Datassur, dont le siège est établi à 1000 Bruxelles, square de Meeûs 29 et dont nous sommes membres, 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, des liens potentiels entre des dossiers de sinistre peuvent être établis.

L'asbl Alfa Belgium, dont le siège est établi à 1210 Bruxelles, Boulevard Roi Albert II 19 agit en tant que responsable du traitement.

Dans les deux cas, nous ne pouvons pas 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.

8. Combien de temps conservons-nous vos données ?

En tant que souscripteur mandaté, nous conservons les données personnelles à des fins spécifiques et jusqu'à ce que les délais de rétention spécifiées soient expirés.

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 données personnelles archivées peuvent être analysées à des fins d'analyse historique, statistique ou scientifique.

La durée de conservation est liée aux délais légaux de prescription, qui varient selon la nature du contrat.

- Généralement 5 ans pour la défense ou l'exercice d'un droit en justice ; ce délai s'applique souvent à partir de la collecte ou du dernier contact avec l'assuré.
- Des délais plus longs sont prévus pour certains contrats, comme 30 ans à compter du décès de l'assuré pour les actions du bénéficiaire d'une assurance vie.
- Les données peuvent être conservées tant qu'elles sont nécessaires à l'exercice d'un droit en justice, à la constatation ou à la défense contre une réclamation.

9. Sécurité et confidentialité de vos données ?

9.1. VdH prend des mesures concrètes en vue de sécuriser vos données.

VdH protège vos données qui sont sous son contrôle conformément aux normes strictes qui sont définies par les politiques et les procédures de l'entreprise.

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 VdH

VdH 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.

9.3. Violation de la sécurité de l'information de VdH

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, VdH 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, VdH 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 VdH, 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 VdH 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. VdH 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.

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, VdH 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.

Quatre Bras - Vier Armen Building
Steenweg op Mechelen 455/9 - 1950 Kraainem
IBAN : BE26 3100 9278 4529 • BIC : BBRUBEBB
Tel : + 32 (02) 526 00 10
BCE / FSMA 0427 765 248
info@vdh.be
www.vdh.be

10.7. Droit de retirer votre consentement

Si VdH 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 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 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.

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 : Vander Haeghen & C°, Délégué à la protection des données, 1950 Kraainem, Steenweg op Mechelen 455/9 ou en lui envoyant un courrier électronique à l'adresse dpo@vdh.be.

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@vdh.be, par courrier : Gestion des Plaintes Vander Haeghen & C° Steenweg op Mechelen 455/9, 1950 Kraainem ou par téléphone : 02 526 00 10.

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 ou par téléphone au +32 2 274 48 00.

La présente politique a été validée par notre Comité de direction et est entrée en vigueur le 16 octobre 2018. Cette version actualisée a été approuvée le 29 février 2024.