

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

1. Introduction

1.1 Votre protection en tant que (candidat) preneur d'assurance, assuré, bénéficiaire, tiers (partie lésée, témoin, etc.) ou candidat pour un emploi.

Fédérale Assurance met tout en œuvre pour assurer la protection de votre vie privée et se conforme aux dispositions légales¹ en matière de vie privée, de l'utilisation de vos données et de la préservation de leur confidentialité.

Ce document «Politique de confidentialité» a pour but de vous informer aussi complètement que possible sur la manière dont Fédérale Assurance traite vos données personnelles en tant que (candidat) preneur d'assurance, assuré, bénéficiaire, tiers (partie lésée, témoin, etc.) ou candidat pour un emploi.

Nous vous demandons donc de bien vouloir prendre note des informations ci-dessous, qui vous détaillent quels sont vos droits en matière de confidentialité et comment vous pouvez les exercer.

1.2 Responsable du traitement:

Fédérale Assurance (Rue de l'Étuve 12 – 1000 Bruxelles), comprenant 3 entreprises d'assurance:

- Association d'Assurance Mutuelle
- Caisse Commune d'Assurance contre les Accidents du Travail
- Association d'Assurances Mutuelles sur la Vie

est responsable du traitement de vos données personnelles conformément au Règlement Général sur la Protection des Données personnelles¹. Cela signifie que Fédérale Assurance est responsable de l'application des exigences légales en matière de confidentialité dans le traitement de vos données, ce traitement ayant des fins déterminées par Fédérale Assurance (voir plus loin sous le point 2.1).

Fédérale Assurance traite également exceptionnellement des données comme sous-traitant pour d'autres sociétés, en tant qu'intermédiaire commercial pour d'autres compagnies d'assurance. Dans

¹

Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel (GDPR). Pour plus d'informations: voir www.privacycommission.be

ces cas, Fédérale Assurance traite vos données personnelles conformément aux instructions du responsable du traitement.

1.3 Qu'appelle-t-on donnée personnelle?

Une donnée personnelle est toute information concernant une personne physique qui peut être identifiée directement ou indirectement. Le terme "données personnelles" est très large, et peut inclure les informations suivantes: votre nom, date de naissance, coordonnées (adresse, numéro de téléphone), votre adresse IP lorsque vous visitez notre page web, signature, etc.

Il peut s'agir de données personnelles que nous avons obtenues directement auprès de vous ou de données vous concernant qui nous ont été transmises par quelqu'un d'autre (par exemple: via une communication avec un service public, en tant que partie impliquée dans la résolution de conflits, etc.).

Nous collectons et traitons également des «informations personnelles sensibles» (par exemple: des données médicales) lorsque cela s'avère nécessaire dans le cadre de la souscription d'une assurance spécifique, du respect du contrat ou à la gestion d'un sinistre, mais nous le faisons seulement si vous nous y avez autorisé via les formulaires adéquats. Vous trouverez plus d'informations sur les mesures de sécurité spécifiques qui y sont liées au point 3 ci-dessous.

2. Votre droit à la confidentialité.

2.1 Pourquoi traitons-nous vos données personnelles?

Fédérale Assurance traite vos données personnelles à diverses fins, telles que:

- La conclusion, la gestion et l'exécution de contrats d'assurance ou de crédit;
- La réalisation d'analyses de risques;
- La réalisation d'études et de statistiques;
- La prévention du blanchiment d'argent, de la fraude et du financement du terrorisme;
- Le respect de toutes les obligations légales, réglementaires et administratives auxquelles nous sommes soumis (par exemple dans le cadre de MIFID et des obligations fiscales);
- La réponse à toute demande légitime des autorités judiciaires et de contrôle d'accéder aux données;
- Le traitement de plaintes et de litiges éventuels;
- La gestion de la relation commerciale et la surveillance du portefeuille;

- L'amélioration continue de nos services et procédures;
- ...

Pour chaque finalité, seules les données pertinentes sont traitées.

2.2 Sur quelle base juridique le traitement de vos données personnelles repose-t-il?

Fédérale Assurance ne traitera vos données personnelles que dans l'un des cas suivants:

- Lorsque le traitement est nécessaire pour se conformer à **une obligation légale**.
Vous trouverez ci-dessous les principales raisons juridiques pour lesquelles Fédérale Assurance doit traiter vos données personnelles:
 - Dans le cadre de la législation MIFID, nous avons obligation d'analyser vos souhaits et vos besoins pour vous proposer l'assurance qui vous correspond;
 - Nous avons l'obligation, conformément à la loi anti-blanchiment, de prévenir, de détecter et signaler tout blanchiment aux autorités. À cette fin, Fédérale Assurance est tenue, pour les contrats d'assurance-vie, de vous identifier en tant que client ou bénéficiaire, de vérifier votre identité, de déterminer votre profil de risque en matière de blanchiment d'argent, etc.
 - Nous avons également diverses obligations de déclaration à l'égard des autorités de contrôle des institutions financières telles que la FSMA et la Banque Nationale, dans le cadre desquelles nous pourrions être amenés à traiter vos données personnelles;
 - Dans le cadre de la lutte contre le terrorisme et des mesures d'embargo, Fédérale Assurance est obligée de contrôler les données et les transactions de ses clients sur la base de listes internationales de sanctions;
 - Etc.
- Lorsque le traitement est **nécessaire pour l'exécution d'un contrat d'assurance**.
Avant de conclure un contrat d'assurance, Fédérale Assurance peut vous demander certains renseignements personnels afin de traiter votre demande d'assurance et de répondre à vos souhaits et à vos besoins.
Dès qu'il existe un contrat d'assurance, et dans le cadre de notre relation avec vous en tant que preneur d'assurance, certaines données personnelles seront traitées. Par exemple, dans certaines circonstances, certaines données personnelles peuvent être transférées à des experts internes ou externes en cas de dommages physiques ou matériels et à des tiers impliqués (par exemple une société de coassurance ou de réassurance, un avocat ou un organisme public tel que Fedris pour les accidents du travail).
D'autres exemples de traitement pour l'exécution du contrat d'assurance sont la gestion de votre contrat, le suivi des primes dues, le traitement des déclarations, l'évaluation de la couverture, les contacts avec d'autres tiers concernés (autres assureurs, bénéficiaires, tiers

responsables, etc...), le paiement des indemnités, la défense et la détermination des droits, par exemple devant les tribunaux, etc...

- Lorsque vous nous avez donné votre **consentement**. Vous pouvez retirer cette autorisation à tout moment. Ce retrait ne s'applique qu'à la période postérieure au retrait et n'affecte donc pas la légalité du traitement qui a eu lieu jusqu'au moment du retrait.
- Lorsque le traitement est nécessaire pour la défense de **notre intérêt légitime**. Dans ce cas, sur base d'une analyse approfondie, nous mettons en balance notre intérêt légitime et le respect de votre vie privée.

Fédérale Assurance considère que les intérêts légitimes sont : la prévention de la fraude, l'offre de produits et de services répondant à vos souhaits et besoins, la gestion des litiges, l'amélioration de nos procédures, la réassurance des risques d'assurance,...

2.3 A qui pourrions-nous transmettre vos données?

Dans certains cas, Fédérale Assurance utilise un « sous-traitant » en matière de données personnelles - c'est une forme de sous-traitance par laquelle une personne ou un organisme externe effectue le traitement concret pour le compte de Fédérale Assurance qui est dans ce cadre responsable du traitement.

Qui sont les sous-traitants?

Pour la mise en œuvre d'un certain nombre d'obligations vis-à-vis de ses assurés et / ou preneurs d'assurance, Fédérale Assurance fait appel à des sous-traitants spécialisés, tels que:

- des experts que nous mandatons pour l'examen de certains dossiers en cas de sinistre;
- les détectives privés dans le cadre d'enquête sur une fraude éventuelle;
- les médecins conseil pour e.a. les contrôles médicaux;
- les avocats;
- les agences de marketing et de communication avec lesquelles nous travaillons;
- Datassur;
- nos réassureurs;
- certains de nos fournisseurs de services informatiques;
- etc.

Garanties de sécurité

En tant que responsable du traitement, Fédérale Assurance ne fait appel qu'à des sous-traitants offrant des garanties suffisantes quant aux mesures techniques et organisationnelles adéquates prises par le sous-traitant, afin de s'assurer que le traitement respecte les exigences légales et que la protection de vos données personnelles est garantie.

Fédérale Assurance s'assure que le sous-traitant:

- traite les données exclusivement dans le cadre de la mission qui lui est confiée;
- observe la confidentialité nécessaire;
- fait le nécessaire pour la sécurité des données;
- à la fin des services de traitement, supprime toutes les données personnelles et supprime les copies existantes.

2.4 Transfert potentiel de données à caractère personnel en dehors de l'EEE

Lorsque Fédérale Assurance fait appel à des sous-traitants, il est (exceptionnellement) possible que certaines de vos données se retrouvent en dehors de l'Espace Economique Européen, dans des pays tiers qui peuvent garantir le même niveau de protection, comme par exemple la Suisse ou les Etats-Unis.

Fédérale Assurance veillera à ce que toutes les mesures appropriées soient prises afin que vos données soient suffisamment protégées dans le pays destinataire et en particulier que la protection des données soient garanties par des dispositions contractuelles adéquates, ou par tout autre moyen offrant un niveau de sécurité suffisant.

2.5 Vos droits dans le cadre du traitement confidentiel de vos données personnelles:

Vous avez le droit de:

- **Vérifier** vos données personnelles traitées par Fédérale Assurance;
- Recevoir une **copie** de vos données personnelles que nous traitons. Cela vous permettra de garder le contrôle et de vérifier, par exemple, si vos données détenues par Fédérale Assurance sont correctes;
- Demander la **rectification** des données personnelles incorrectes;
- **Compléter** vos données personnelles incomplètes, par exemple en fournissant une déclaration supplémentaire;
- **Supprimer** les données personnelles qui vous concernent si, par exemple, vous estimez que Fédérale Assurance traite illégalement certaines d'entre elles;
- Obtenir une **limitation** de traitement. Le traitement des données personnelles sera limité si la loi ou d'autres règlements l'exigent;

- **Recevoir vos données personnelles sous une forme structurée, standardisée et lisible par une machine.** Dans la mesure où la loi ou d'autres règlements le prévoient, la personne concernée a également le droit de demander à Fédérale Assurance de transférer ses données personnelles à un autre responsable de traitement. Si cela est techniquement possible, la personne concernée peut **même faire transférer ses données personnelles de Fédérale Assurance directement à un autre responsable du traitement;**
- **Ne pas être soumis à une décision basée uniquement sur un traitement automatisé** qui a des conséquences pour la personne concernée ou qui l'affecte dans une autre mesure;
- **Retirer votre consentement au traitement des données personnelles à tout moment.** Le retrait du consentement ne porte cependant pas atteinte à la légalité du traitement sur la base du consentement avant son retrait.

2.6 Comment pouvez-vous exercer vos droits?

Si vous souhaitez exercer vos droits comme mentionné ci-dessus, il est important de prendre connaissance des informations ci-dessous afin que nous puissions correctement et rapidement répondre à votre question.

Questions spécifiques:

Nous vous demandons d'être aussi précis que possible si vous souhaitez exercer vos droits. Par exemple, si nous traitons une grande quantité d'informations sur vous, nous vous invitons à spécifier l'objet de votre demande de copie. De cette façon, nous pouvons vous répondre rapidement et correctement.

Dans certains cas, vous pouvez également consulter directement via My Fédérale.

Identification:

Afin d'éviter que Fédérale Assurance ne communique des données à des tiers non autorisés, nous vous demandons que votre requête d'exercice de vos droits soit accompagnée d'une copie de votre carte d'identité. Donner votre identité verbalement ne suffit pas. Évidemment, vous ne pouvez pas nous demander de voir les données d'une autre personne: vos droits ne s'appliquent qu'à vos données personnelles.

Gratuité:

Vous ne devez en principe pas payer pour les informations que vous nous avez demandées: nous considérons que l'exercice de vos droits de confidentialité est essentiel. Mais s'il est évident que vos demandes sont sans fondement ou excessives, par exemple parce que vos demandes sont

répétitives, nous pourrions refuser votre demande ou vous réclamer une indemnité raisonnable pour couvrir nos frais administratifs.

Rapidité:

Si vous demandez une copie ou un effacement de vos données par exemple, Fédérale Assurance doit vous informer des mesures prises après votre demande. Vous devez recevoir cette information dans un délai d'un mois après réception de votre demande. Il peut arriver que cette période soit prolongée de deux mois si votre demande est complexe. Dans ce cas, nous vous informerons à ce sujet.

Il peut aussi arriver que nous décidions de ne pas répondre à votre demande: dans ce cas, nous vous en informerons également dans le mois suivant la réception tout en précisant pourquoi nous ne pouvons pas y donner suite. Cela peut être le cas, par exemple, si vous nous demandez de supprimer vos données personnelles alors que vous avez toujours une assurance auto en cours et pour laquelle, pour la bonne exécution de votre contrat, nous avons besoin de vos données personnelles pendant la durée de l'assurance.

Concrètement?:

Si vous avez des questions / demandes concernant l'utilisation de vos données personnelles par Fédérale Assurance, vous pouvez nous contacter par écrit (par courrier électronique ou lettre) en envoyant une demande datée et signée à l'adresse suivante:

Fédérale Assurance – à l'attention du Data Protection Officer, rue de l'Étuve 12 , à 1000 Bruxelles.

Ou via privacy@federale.be.

Nous vous demandons de joindre une copie recto verso de votre carte d'identité à votre demande.

Bien sûr, vous pouvez également contacter votre personne de contact chez Fédérale Assurance qui transmettra votre question au service compétent.

Si vous avez une plainte concernant l'exercice de vos droits, notre service de gestion des plaintes est à votre disposition: Fédérale Assurance - Service gestion des plaintes, Rue de l'Étuve 12 , à 1000 Bruxelles, ou via gestion.plaintes@federale.be.

Si vous avez besoin de plus d'informations ou si vous n'êtes pas d'accord avec le point de vue de Fédérale Assurance, vous pouvez contacter l'Autorité de Protection des Données (ancienne Commission de Protection de la Vie Privée) à l'adresse suivante: Rue de la Presse, 35, 1000 ou commission@privacycommission.be.

2.7 Votre relation avec des personnes qui vous sont liées?

Vous acceptez que Fédérale Assurance traite la relation avec les personnes qui vous sont liées ainsi que, le cas échéant, leurs données.

Plus précisément: si vous avez une entreprise ou des enfants, par exemple, vous acceptez que Fédérale Assurance stocke également ces relations et traite les données des personnes qui vous sont liées. Fédérale Assurance peut traiter les données personnelles de personnes avec lesquelles nous n'avons pas de relation directe mais qui sont impliquées dans une relation, par exemple en tant que bénéficiaire d'une police d'assurance-vie, en tant que conducteur régulier ayant une assurance automobile ou comme témoin. Si vous nous fournissez des informations sur les membres de votre famille ou d'autres parties impliquées dans l'assurance, nous vous demandons de les en informer.

Les représentants, les entreprises et les personnes morales qui communiquent à Fédérale Assurance les données des personnes physiques qui leur sont associées ne peuvent le faire que dans la mesure où les personnes physiques concernées sont suffisamment informées et acceptent de le faire. Le représentant, la société ou l'entité juridique exonère donc Fédérale Assurance de toute réclamation de la partie concernée à cet égard. Ainsi, Fédérale Assurance ne garantit pas le respect de la loi sur la protection de la vie privée par l'entreprise qui fournit une liste de ses employés qui utilisent un véhicule commercial ou des bénéficiaires dans le cadre d'une police d'assurance collective.

3. Informations sur la sécurité et la confidentialité

Tout le monde chez Fédérale Assurance n'a pas le droit de voir vos données.

Des mesures techniques et organisationnelles ont été prises pour assurer la confidentialité et la sécurité de vos données.

C'est pourquoi nous limitons l'accès à vos données uniquement aux personnes qui en ont besoin dans le cadre de leur travail chez Fédérale Assurance.

Fédérale Assurance prend des mesures concrètes pour protéger vos données

Fédérale Assurance connaît l'importance de garantir un niveau de sécurité élevé aux données qu'elle gère. Afin d'éviter que vos données ne soient perdues, détruites ou volées et que vous n'en subissiez des désagréments, elle met en œuvre les mesures de sécurité nécessaires, en application des bonnes pratiques et des normes telles que ISO 27001 (norme concernant le cadre et les standards de gestion de la sécurité).

Une politique de sécurité des données adéquate est mise en œuvre, ainsi que des mesures de contrôle de son application. Elle est suivie et révisée par le Data Protection Officer ainsi que le service de sécurité IT, notamment en fonction de l'évolution des menaces.

Parce que la sécurité de vos données nous tient à cœur, nous vous rappelons aussi que vous pouvez participer à les sécuriser par votre comportement en ligne. Il est important pour vous d'avoir les bons réflexes comme par exemple de toujours tenir à jour le système d'exploitation et l'antivirus de son ordinateur; sécuriser sa connexion wifi, etc... De nombreux sites officiels comme <https://safeonweb.be> peuvent vous aider en la matière.

Fédérale Assurance ne conservera vos données personnelles que pour une période limitée

Fédérale Assurance ne gardera pas vos données personnelles plus longtemps que nécessaire pour réaliser les finalités visées (comme indiquées au point 2.1). Cette durée couvre au moins la période de garantie de l'assurance ou la durée du sinistre éventuel. La durée sera prolongée par le délai de prescription ainsi que par toute période de conservation imposée par la loi ou la réglementation en vigueur.

Une attention particulière pour les données médicales

Les données médicales sont toutes des données personnelles directement liées à l'état de santé physique ou psychologique passé, présent ou futur de la personne concernée.

Fédérale Assurance traite les données médicales avec un soin particulier et avec la plus grande discrétion. Les données médicales seront classées comme telles et, en règle générale, classées séparément avec des contrôles d'accès spécifiques. Le traitement a lieu sous la supervision d'un médecin.

Lorsque nous sollicitons des données médicales auprès d'un éventuel preneur d'assurance, d'un assuré ou de victimes en cas de sinistre, votre consentement spécifique (pour vous-même ou en tant que représentant légal d'un enfant de moins de 18 ans ou administrateur provisoire) sera demandé. Vous avez le droit de révoquer votre consentement à tout moment, sans que cela n'affecte la légalité du traitement sur la base de votre consentement avant qu'il ne soit retiré. Dans l'hypothèse où vous ne donnez pas votre consentement ou ne communiquez pas les informations demandées ou ne communiquez pas de manière adéquate, Fédérale Assurance ne pourra toutefois pas prendre en charge la souscription ou remplir ses obligations découlant du contrat d'assurance et, le cas échéant, accorder un suivi à la demande d'intervention.

Une attention particulière pour les données pénales

Les données pénales sont des données à caractère personnel relatives aux condamnations pénales et aux infractions pénales ou aux mesures de sûreté connexes.

Fédérale Assurance traite des données pénales, par exemple, dans le cadre de votre assurance auto (quelques exemples: votre réponse à la question de savoir si vous vous êtes vu infliger une amende pour intoxication alcoolique, la communication du procès-verbal de la police après un

accident de la route), dans le cadre de votre police défense en justice, un traitement suite aux obligations légales comme dans le cadre de la lutte contre la fraude d'assurance, le respect des obligations légales internationales, et des obligations légales impératives.

Pour réaliser ces objectifs, Fédérale Assurance est amené à communiquer vos données pénales à des tiers (par exemple l'assureur ou l'expert de la contrepartie). L'accès à vos données pénales reste strictement limité aux tiers qui en ont besoin pour leur travail.

Data Protection Officer

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données, Véronique Mangon a été désignée en tant que DPO ou Data Protection Officer.

Elle peut être contactée par écrit à rue de l'Étuve 12 à 1000 Bruxelles (à l'attention du DPO) ou via mail à privacy@federale.be.

4. Usage de cookies

Les cookies se composent de petits fichiers (généralement au format texte) qui sont créés par un programme sur le serveur de Fédérale Assurance et qui sont stockés sur le disque dur de votre ordinateur.

Lorsque vous visitez notre site internet, Fédérale Assurance conserve temporairement certains paramètres sous la forme de cookies afin de fournir au visiteur du site un meilleur service tel que:

Cookies fonctionnels

Si vous vous connectez à notre site internet pour la première fois, votre choix de langue et d'autres outils de navigation sur le site internet seront enregistrés dans un cookie. Ces cookies sont conservés pendant un maximum d'un an à compter du dernier moment où vous visitez notre site internet et ne sont destinés qu'à faciliter la consultation du site et à améliorer la convivialité.

Cookies pour analyse marketing

Fédérale Assurance utilise également un logiciel d'analyse pour l'amélioration continue de notre communication marketing. Cela permet à Fédérale Assurance de cartographier le comportement en ligne des visiteurs et de réaliser des analyses pour améliorer notre site internet, nos services et nos produits.

Les données qui sont collectées au travers de nos sites internet peuvent également être utilisées pour personnaliser les communications marketing qui vous sont envoyées, sous réserve que vous nous ayez communiqué votre accord en vue de recevoir ce type de messages.

Les cookies ne sont pas conservés plus longtemps que nécessaire pour atteindre les objectifs susmentionnés.

Les informations générées par ces cookies peuvent être liées par nous aux informations qui existeraient déjà dans notre base de données, mais ne seront jamais partagées avec des tiers.

Si vous acceptez les cookies - selon les paramètres de votre navigateur - Fédérale Assurance supposera que vous consentez au traitement des données qui en résulte. Dans un souci d'exhaustivité, nous signalons la possibilité de refuser les cookies sur votre ordinateur ou de supprimer les cookies sur votre ordinateur après chaque consultation du site internet de Fédérale Assurance.

5. Caméras de surveillance

Conformément à la législation sur les caméras et au règlement général sur la protection des données personnelles, Fédérale Assurance peut utiliser, dans et autour des bureaux et des bâtiments dans lesquels elle est active, des caméras de surveillance ayant pour finalité de prévenir, constater ou déceler des infractions contre les personnes ou les biens.

Lorsqu'une surveillance par caméra est prévue, les services de police compétents en seront informés et un pictogramme signalant l'existence d'une surveillance par caméra sera apposé à l'entrée des endroits équipés de caméras.

Les images des caméras de surveillance de Fédérale Assurance ne peuvent être conservées plus d'un mois. Ce délai peut néanmoins être prolongé, si ces images peuvent contribuer à apporter la preuve d'une infraction, d'un dommage ou d'une incivilité ou peuvent permettre d'identifier un auteur des faits, un perturbateur de l'ordre public, un témoin ou une victime.

Au sein de Fédérale Assurance, l'accès aux images se limite à certaines personnes bien déterminées et les mesures de précaution nécessaires ont été prises pour éviter que des personnes non autorisées n'aient accès aux images. Les personnes ayant accès aux images ont un devoir de discrétion relatif aux données personnelles générées par ces images. Elles peuvent néanmoins se voir obligées de transmettre les images aux services de police ou aux autorités judiciaires, lorsque des faits pouvant être constitutifs d'une infraction ou d'une incivilité sont constatés et les images peuvent contribuer à apporter la preuve des faits ou à en identifier les auteurs.

Toute personne filmée peut exercer ses droits relatifs à la protection de la vie privée (cf. le point 2.4 ci-dessus) pour les images qui la concernent.

Si vous avez d'autres questions relatives à l'utilisation de caméras de surveillance par Fédérale Assurance, vous pouvez vous adresser à privacy@federale.be

6. Modifications éventuelles de la politique de confidentialité

Fédérale Assurance peut modifier cette politique de confidentialité en fonction de nouvelles procédures, des nouvelles technologies, etc. Nous vous invitons à toujours consulter la dernière version de la politique de confidentialité sur notre site internet.

Dernière mise à jour: 06/01/2020.
