

# Politique en matière de vie privée

## Principes

En tant qu'assureur, nous traitons les données personnelles de nos clients et de nos partenaires. Nous apprécions à sa juste valeur la confiance que vous nous accordez et nous accordons donc beaucoup d'importance à la protection de votre vie privée.

Traiter des données personnelles signifie en clair: rassembler, conserver, utiliser, modifier, communiquer ou effacer des données.

Nos collaborateurs suivent de manière régulière des formations sur la protection des données et sont tenus de respecter de strictes obligations de confidentialité. De plus, nous veillons en continu à ce que nous satisfassions à toutes les prescriptions en matière de protection des données.

## 1. Informations générales sur le traitement des données

### 1.1. Les données que vous nous confiez

Nous pouvons traiter des données personnelles que vous nous avez transmises, par exemple:

- des informations personnelles comme votre nom et votre date de naissance
- des données de contact comme votre adresse, numéro de téléphone et adresse courriel
- des données bancaires pour le traitement de paiements comme votre numéro de compte
- des données nécessaires au calcul de la prime d'assurance de produits spécifiques comme la plaque d'immatriculation d'un véhicule, le kilométrage et les risques exclus
- des informations sur des assurances précédentes comme un ancien assureur, charge des sinistres comprise
- des données sur votre situation familiale et financière comme le nombre de personnes que compte un ménage
- des données sur votre santé, avec votre autorisation
- des données sur l'utilisation que vous faites de nos sites web (via des cookies par exemple)

### 1.2. Les données que des tiers nous confient

Nous pouvons aussi recevoir des informations venant de tiers, comme des autorités, des assureurs et des réassureurs précédents. Il s'agit alors d'informations pertinentes pour le traitement de polices et de sinistres.

### 1.3. But du traitement des données

#### 1.3.1. Limité à des buts spécifiques

Nous utilisons vos données dans les buts que nous vous avons communiqués lorsque nous avons recueilli vos données, ou parce que la loi nous y oblige.

#### 1.3.2. Pour le traitement de polices et de sinistres

Nous rassemblons, conservons et traitons vos données lorsque cela est nécessaire pour:

- gérer la relation avec le client
- établir un profil client
- offrir des services
- évaluer des risques
- régler des sinistres
- établir des factures
- répondre à des questions
- offrir un support technique

### 1.3.3. Pour améliorer des produits

Nous rassemblons, conservons et traitons vos données dans le but d'évaluer et d'améliorer nos services existants et pour développer de nouveaux produits et services.

### 1.3.4. Pour respecter ce que la loi nous impose

Nous utilisons aussi vos données personnelles parce que nous devons respecter la loi (comme des enquêtes de pratiques de blanchiment d'argent ou l'échange international de renseignements sur les impôts).

### 1.3.5. Pour prévenir la fraude

Nous traitons vos données personnelles afin de prévenir les abus et la fraude à l'assurance.

### 1.3.6. À des fins de marketing

Nous pouvons aussi utiliser vos données personnelles pour vous offrir ou présenter nos produits et services adaptés à votre situation personnelle.

### 1.3.7 Google Analytics et Tag Manager

Sur notre site, nous utilisons Google Analytics et Tag Manager, un service d'analyse Web et un outil de soutien afférent, de Google Inc. ("Google"). Google Analytics et Tag Manager utilisent des cookies afin de permettre ce service. Les informations générées par les cookies concernant l'utilisation du site internet par le client seront généralement transmises à un serveur de Google basé aux États-Unis en vue d'y être enregistrées. L'anonymat de l'adresse IP est la règle sur le site web de Baloise Insurance, ce qui signifie que votre adresse IP est raccourcie avant la transmission à Google. Dans certains cas exceptionnels, l'adresse IP intégrale sera transmise à un serveur de Google situé aux États-Unis où elle sera abrégée. Google ne mettra pas en relation l'adresse IP transmise par le navigateur du client dans le cadre de Google Analytics avec d'autres données. À notre demande, Google utilisera ces informations, avec votre consentement ou en raison d'une nécessité technique, dans le but d'évaluer l'utilisation du site par le client, de compiler des rapports sur les activités du site et de fournir à l'exploitant du site d'autres services liés à l'utilisation du site et d'internet. La base juridique dans le cas des cookies techniquement nécessaires figure à l'art. 6, al. 1, let. f RGPD. Notre intérêt légitime consiste à garantir la fonctionnalité du site web du mieux possible.

Les données suivantes peuvent être enregistrées ou analysées de façon anonyme à des fins exclusivement statistiques:

- les pages visitées et leur ordre de consultation;
- le système d'exploitation et le navigateur utilisés;
- la date et l'heure de la consultation des pages;
- l'adresse du site internet consulté précédemment si vous avez utilisé un lien direct pour accéder à notre site;
- les informations sur l'origine.

## 1.4. Transfert de vos données à d'autres entreprises du Baloise Group

Nous voulons vous assurer de manière optimale. Nous pouvons donc transférer vos données à d'autres entreprises du Baloise Group pour évaluer les risques ou chercher des solutions de réassurance.

Dans le cas de la garantie Protection juridique, nous transmettons vos données à Euromex SA, qui est l'assureur de cette garantie. La politique en matière de vie privée actuelle d'Euromex SA se trouve sur [www.euromex.be](http://www.euromex.be).

## 1.5. Échange de données avec des tiers

Lorsque cela est exigé, nous pouvons aussi recevoir (ou partager) des informations pertinentes supplémentaires provenant d'administrations, d'assureurs privés, de réassureurs, d'organismes de sécurité sociale et d'intermédiaires voire d'autres tiers qui sont légitimement impliqués dans l'établissement ou la gestion de la police ou dans le règlement d'un sinistre (comme les données de précédents assureurs s'il s'agit d'un cas de sinistralité ou des données obtenues via un enrichissement de données).

### 1.6. Envoi de données à d'autres tiers

Si nous voulons suivre la loi, nous sommes parfois tenus de traiter vos données et de les transmettre à des tiers (par exemple quand des administrations nous les demandent).

Quand nous faisons appel à un prestataire de services externe pour encaisser des dettes ou des primes impayées, nous pouvons ainsi leur remettre vos données.

### 1.7. Prestataires de services externes en Belgique et à l'étranger

Par prestataire de services externe, nous entendons: des experts, des bureaux de règlement de sinistre à l'étranger, des avocats.

Les prestataires de services sont contractuellement obligés de respecter les buts du traitement de données que nous avons fixés.

Si nécessaire, nous imposons les obligations introduites par la Commission européenne aux prestataires de services hors de l'UE, dans le but de vous garantir une protection correcte.

### 1.8. Vos droits par rapport à vos données

Si vous voulez savoir quelles données personnelles nous traitons précisément, envoyez-nous une lettre avec une copie de votre carte d'identité.

Vous pouvez alors demander de faire corriger ou compléter des données incorrectes ou incomplètes.

Vous pouvez également demander de faire retirer vos données sauf si les lois en vigueur nous obligent ou nous autorisent à conserver vos données.

D'après les conditions légales, vous pouvez limiter le traitement de vos données.

Si vous avez accordé votre autorisation pour le traitement de vos données, vous êtes en droit de retirer cette autorisation à tout moment. Ceci n'aura aucune influence sur le traitement des données tel qu'il existait jusqu'à ce moment-là, basé sur votre autorisation précédente.

Vous avez aussi le droit de déposer plainte auprès de [l'Autorité de protection des données](#).

Lorsque le traitement des données se fait de manière automatisée, sur la base de votre autorisation ou d'un accord, vous pouvez demander vos données auprès de Baloise Insurance sur un format portable.

Vous pouvez également nous faire savoir que nous ne pouvons pas utiliser vos données à des fins de marketing.

### 1.9. Délai de conservation

Nous ne conservons vos données qu'aussi longtemps que cela est nécessaire.

### 1.10. Modifications à ces informations de traitement des données

Notre politique en matière de vie privée est constamment mise à jour. La version publiée sur notre site web est la version la plus récente.

## 2. Traitement de données spécifique au secteur

Dans les secteurs des assurances vie, accidents et responsabilité, nous devons traiter (moyennant votre autorisation) certaines sortes de données personnelles comme vos données médicales.

Ces informations sont utilisées avec votre autorisation pour évaluer le risque d'assurance avant de conclure la police d'assurance, pour exécuter les obligations contractuelles et pour régler les sinistres.

Les prestataires de services avec qui nous travaillons sont contractuellement obligés de respecter les prescriptions sur la protection des données, l'obligation de confidentialité et la sécurisation des données.

### 3. Sécurisation des données

#### 3.1. Confidentialité

Nous traitons vos données (comme des détails sur les polices, le règlement de sinistre ou votre adresse IP) de manière confidentielle. Nous veillons à leur sécurité et prenons toutes les mesures nécessaires à la sécurisation des données. De plus, nous appliquons les normes de sécurité généralement admises, entre autres la norme ISO 27001.

#### 3.2. Les risques d'internet

Quand vous envoyez des données sur internet, cela est à vos risques et périls. Nous protégeons les données envoyées sur nos sites web, pendant leur envoi, avec des mécanismes de verrouillage adéquats.

Nous prenons également des mesures de sécurité techniques et organisationnelles visant à réduire le risque sur nos sites web. En revanche, nous n'avons aucune idée du niveau de sécurisation de l'appareil que vous utilisez. C'est donc à vous de vous informer sur les mesures de préventions exigées et de prendre les mesures appropriées.

#### 3.3. Blocage de l'accès

Lorsque nous constatons des risques de sécurité, nous avons le droit d'interrompre l'accès à nos sites web ou, dans des cas plus graves, de le bloquer jusqu'à ce que les risques de sécurité aient disparu. Nous ne sommes pas responsables de pertes ou de dommages consécutifs causés par l'interruption ou le blocage de l'accès.

#### Données de contact

Pour plus d'informations, des questions ou des suggestions et des plaintes, n'hésitez pas à vous adresser à notre Data Protection Officer.

[privacy@baloise.be](mailto:privacy@baloise.be)

Baloise Insurance  
Data Protection Officer  
City Link  
Posthofbrug 16  
2600 Antwerpen