

SUPPORTER DE VOTRE VIE



## Notice Vie Privée AG

Le présent document est une nouvelle version de la Notice Vie Privée. Il est composé de trois parties :

- un aperçu des principaux changements [\[voir ici\]](#) ;
- la Notice Vie Privée en bref [\[voir ici\]](#) ;
- le texte intégral de la Notice Vie Privée [\[voir ici\]](#).

# Table des matières

<b>NOTICE VIE PRIVÉE AG - MODIFICATIONS</b>	<b>1</b>
<b>NOTICE VIE PRIVÉE D'AG EN BREF</b>	<b>3</b>
1. Votre vie privée : nous y veillons ensemble	3
2. Vous avez votre mot à dire pour votre vie privée	3
2.1. Pourquoi ?	3
2.2. De quoi est-il question ?	3
2.3. Comment ?	3
3. Votre vie privée, nous y sommes [très] attentifs	3
3.1. Pourquoi ?	3
3.2. De quoi est-il question ?	3
3.3. Comment ?	3
<b>NOTICE VIE PRIVÉE D'AG</b>	<b>4</b>
1. Votre vie privée : nous y veillons ensemble	4
2. Vous avez votre mot à dire pour votre vie privée	5
2.1. Pourquoi ?	5
2.2. De quoi s'agit-il ?	7
2.3. Comment ?	11
3. Votre vie privée, nous y accordons une attention [toute particulière]	12
3.1. Pourquoi ?	12
3.2. De quoi s'agit-il ?	12
3.3. Comment ?	20

## NOTICE VIE PRIVÉE AG - MODIFICATIONS

Liste des modifications par rapport à la version précédente [mai 2018] :

- une mise à jour générale du texte, de la structure, du lay-out et du format ;
- quelques ajouts, dont les plus importants sont les suivants :

Passage pertinent	Modification	Impact possible de cette modification sur votre vie privée
Point « Qui sommes-nous ? »	Précision : dans un nombre limité de cas, nous sommes seulement un 'sous-traitant' ou nous agissons en tant que 'responsable du traitement' avec un autre 'responsable du traitement'.	<p>Dans la pratique : cette modification n'a pas d'impact.</p> <p>Explication :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si nous sommes un 'sous-traitant', nous agissons uniquement sur instruction du 'responsable du traitement', mais nous continuons aussi, en cette qualité, à protéger vos données comme expliqué dans la Notice Vie Privée.</li> <li>• Si nous agissons en tant que 'responsable du traitement' avec un autre 'responsable du traitement', nous vous informerons, que ce soit via la clause de confidentialité de votre contrat d'assurance ou le formulaire [web] ad hoc, qu'un autre responsable du traitement traite également vos données. Rassurez-vous : dans ce cas également, nous exigeons de l'autre partie qu'elle traite vos données à caractère personnel avec le plus grand soin.</li> </ul>
<p>Points</p> <p>« Quelles données à caractère personnel conservons-nous et pourquoi ? »,</p> <p>« Quelles sont ces finalités spécifiques et quelle base juridique est utilisée pour chaque traitement distinct ? »,</p> <p>« Dans un monde [digital] en pleine évolution, nous traitons parfois vos données à caractère personnel à des fins de profilage pour les finalités susmentionnées au point 3.2. » et</p> <p>« Nous ne transmettons pas vos données à caractère personnel à des tiers sans raison. Qu'est-ce que cela signifie ? »</p>	<p>Précision :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de la distinction entre, d'une part, les données à caractère personnel 'ordinaires' (à savoir les catégories non particulières) et, d'autre part, les 'catégories particulières de données à caractère personnel' ;</li> <li>• que nous ne traitons pas de 'catégories particulières de données à caractère personnel', sauf les données relatives à la santé et les données relatives aux condamnations pénales et aux infractions ;</li> <li>• que nous ne traitons les données relatives à la santé qu'avec votre consentement explicite ou dans le but de constater, d'exercer ou de défendre un droit en justice (sauf dans le cadre d'un contrat accidents du travail, auquel cas nous ne traitons les données relatives à la santé que dans la mesure nécessaire à l'exercice des droits spécifiques du travailleur dans le domaine du droit du travail et du droit de la sécurité sociale et de la protection sociale) ; et</li> <li>• que nous ne traitons les données relatives aux condamnations pénales et aux infractions qu'avec votre consentement écrit explicite ou pour la gestion de nos propres litiges.</li> </ul>	<p>Dans la pratique : cette modification n'a pas d'impact [simple précision].</p>

Passage pertinent	Modification	Impact possible de cette modification sur votre vie privée
<p>Points</p> <p>« Comment collectons-nous vos données à caractère personnel ? » et</p> <p>« Quelles sont ces finalités spécifiques ? »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Précision que, sur la base de notre intérêt légitime, nous pouvons collecter, sauvegarder et traiter vos données, ainsi que le message [existence et contenu] et les métadonnées de toute communication entre vous et nous, à des fins de preuve, de contrôle de la qualité et/ou de formation/coaching de nos collaborateurs, ainsi que, dans certains cas, pour une utilisation dans le cadre de l'automatisation de nos processus internes [par exemple développement d'un chatbot/assistant virtuel].</li> </ul> <p><b>Attention :</b> nous ne traitons les données relatives à la santé qu'avec votre consentement explicite ou dans le but de constater, d'exercer ou de défendre un droit en justice [sauf dans le cadre d'un contrat accidents du travail, auquel cas nous ne traitons les données relatives à la santé que dans la mesure nécessaire à l'exercice des droits spécifiques du travailleur dans le domaine du droit du travail et du droit de la sécurité sociale et de la protection sociale]. Nous ne traitons vos données à caractère personnel relatives aux condamnations pénales et aux infractions qu'avec votre consentement écrit explicite ou pour la gestion de nos propres litiges.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ajout que vous pouvez consentir à l'enregistrement de votre voix et de votre image lors de l'enregistrement de conférences téléphoniques et de vidéoconférences en allumant votre microphone et votre caméra.</li> </ul>	<p>Toutes les communications entre vous et nous [par ex. par e-mail, courrier, chat, SMS, appel téléphonique, etc.] peuvent être enregistrées, stockées et utilisées aux fins décrites dans la Notice Vie Privée. Toutefois, vos droits en matière de protection de la vie privée restent applicables et vous pouvez continuer à les exercer dans ces cas, en ce compris votre droit de vous opposer au traitement envisagé sur la base de notre intérêt légitime et le droit de révoquer votre consentement à tout moment et sans frais.</p>
<p>Point « Comment collectons-nous vos données à caractère personnel ? »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Extension des exemples de tiers susceptibles de nous communiquer vos données [par exemple des instances gouvernementales, votre employeur, le juge d'instruction ou le ministère public dans le cadre de l'accès à [une partie du] dossier pénal, d'autres entreprises qui envisagent de céder [une partie de] leurs activités et que nous pourrions éventuellement reprendre, etc.]</li> <li>Ajout de la durée de conservation des images que nous obtenons par les caméras de surveillance dans et autour de nos bâtiments.</li> </ul>	<p>Dans la pratique : cette modification n'a pas d'impact.</p> <p>Vos droits en matière de protection de la vie privée restent applicables et vous pouvez toujours les exercer.</p>
<p>Point « Vous pouvez faire corriger vos données. Qu'est-ce que cela signifie ? »</p>	<p>Ajout que, lorsque nous avons corrigé les données à caractère personnel, nous informerons tout destinataire des données de cette correction, sauf si cela s'avère impossible ou nécessite un effort disproportionné. Si vous nous le demandez, nous vous transmettrons des informations sur ces destinataires.</p>	<p>Dans la pratique : cette modification n'a pas d'impact.</p> <p>Il s'agit d'une simple précision.</p>
<p>Point « Vous pouvez vous opposer à l'utilisation de vos données. Qu'est-ce que cela signifie ? »</p>	<p>Ajout que, lorsque nous utilisons vos données à caractère personnel sur la base de notre intérêt légitime, vous pouvez nous demander de vous transmettre des informations sur le juste équilibre que nous recherchons entre votre vie privée et notre intérêt légitime.</p>	<p>Dans la pratique : cette modification n'a pas d'impact.</p> <p>Il s'agit d'une simple précision du droit dont vous disposez.</p>

Passage pertinent	Modification	Impact possible de cette modification sur votre vie privée
Point « <a href="#">Quelles sont ces finalités spécifiques ?</a> »	Indication de l'utilisation de votre numéro national pour vous identifier et vous authentifier lorsque vous souhaitez vous connecter à l'une de nos plateformes informatiques, et ce, sur la base de la nécessité d'exécuter un contrat entre nous ou de prendre des mesures précontractuelles à votre demande.	Depuis la loi du 25 novembre 2018, nous pouvons traiter votre numéro de registre national sans autorisation préalable afin de vous identifier et de vous authentifier lorsque vous souhaitez vous connecter à l'une de nos plateformes informatiques. Vos droits en matière de protection de la vie privée restent applicables.
	Clarification de la base sur laquelle nous utilisons vos données à caractère personnel lorsque nous les recueillons par le biais de cookies ou de technologies similaires sur nos sites web et nos applications mobiles.	Dans la pratique : cette modification n'a pas d'impact. Il s'agit d'une simple précision. Vos droits en matière de protection de la vie privée sont et restent applicables aux données à caractère personnel que nous obtenons par le biais de nos sites web et de nos applications mobiles.
Points « <a href="#">Quelles sont ces finalités spécifiques ?</a> » et « <a href="#">Nous traitons vos données à des fins de prospection sur la base de notre intérêt légitime</a> ».	Précision que nous pouvons traiter vos données à des fins de prospection, même si nous ne pouvons pas nous baser sur notre intérêt légitime. Dans ce cas, nous ne traiterons vos données à des fins de prospection qu'après avoir obtenu votre consentement préalable, que nous vous demanderons sur le formulaire (web) ad hoc (par exemple pour la prospection de produits de tiers). Si nous pouvons nous baser sur notre intérêt légitime pour la prospection, celle-ci ne portera que sur nos propres produits.	Dans la pratique : cette modification n'a pas d'impact. Vos droits en matière de prospection restent applicables. En d'autres termes, vous pouvez toujours vous opposer, à tout moment et gratuitement, à l'utilisation de vos données à des fins de prospection. Et si nous souhaitons traiter vos données à des fins de prospection sur la base de votre consentement, nous ne le ferons pas si vous ne souhaitez pas nous transmettre vos données à cette fin. Dans ce cas, vous ne recevrez pas de prospection sur la base de votre consentement, mais nous pourrions toujours vous contacter pour une prospection sur la base de notre intérêt légitime, à moins que vous ne vous y opposiez.
Point « <a href="#">Comment AG vous contacte-t-elle dans un but de prospection ?</a> »	Précision que nous n'utiliserons pas votre numéro de téléphone à des fins de marketing direct si celui-ci figure sur la liste 'ne m'appellez plus'.	Dans la pratique : cette modification n'a pas d'impact. Il s'agit d'une simple précision.
Point « <a href="#">Dans un monde (digital) en pleine évolution, nous traitons parfois vos données à caractère personnel à des fins de profilage pour les finalités susmentionnées au point 3.2</a> ».	Clarification du contexte dans lequel nous pouvons traiter vos données à des fins de profilage et ajout de quelques exemples concrets possibles, y compris l'utilisation de vos données pour développer des modèles d'automatisation de nos processus internes. Dans ce cadre, nous pouvons développer des systèmes qui apprennent à s'auto-former et qui agissent ensuite de manière autonome (par ex. développement d'un chatbot ou d'un assistant virtuel).	Dans la pratique : cette modification n'a pas d'impact. Nous avons essayé de vous informer encore mieux sur le contexte (digital) et les cas possibles dans lesquels nous pouvons traiter vos données à des fins de profilage. Vos droits en matière de protection de la vie privée restent applicables. Vous avez toujours le droit de vous opposer, à tout moment et gratuitement, à l'utilisation de vos données dans le cadre du profilage à des fins de prospection. En outre, vous avez toujours le droit de vous opposer dans le cadre du profilage sur la base de notre intérêt légitime. Vous avez également toujours le droit de refuser la prise de certaines décisions fondées uniquement sur un traitement automatisé, y compris le profilage.

Passage pertinent	Modification	Impact possible de cette modification sur votre vie privée
<p>Point « Nous ne transmettons pas vos données à caractère personnel à des tiers sans raison. Qu'est-ce que cela signifie ? »</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Précision que, si (et seulement dans la mesure où) nous avons une base légale pour transmettre vos informations personnelles à d'autres, ces autres personnes : <ul style="list-style-type: none"> <li>interviennent soit comme 'sous-traitant', soit comme 'responsable du traitement' (seules ou avec AG) ;</li> </ul> </li> <li>et</li> <li>sont soit typiques du secteur des assurances, soit non spécifiques au secteur des assurances.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Clarification de la base juridique de quelques exemples de transferts de données à caractère personnel 'ordinaires'.</li> </ul>	<p>Dans la pratique : cette modification n'a pas d'impact.</p> <p>Ne vous inquiétez pas : nous ne transmettons pas vos données à d'autres parties sans raison. Nous ne le faisons que si nous avons une bonne raison. Vous conservez également vos droits en matière de protection de la vie privée.</p>
<p>Point « Nous ne conservons pas vos données plus longtemps que nécessaire ».</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Clarification des types de finalités pour lesquelles nous utilisons et conservons les données à caractère personnel et le fait que, lorsque la ou les finalités ont été réalisées, nous supprimerons ou anonymiserons vos données à caractère personnel à l'expiration du délai de prescription légal applicable et de tout délai de conservation imposé par les lois et règlements en vigueur.</li> <li>Clarification des délais de conservation applicables aux images des caméras et aux appels téléphoniques enregistrés.</li> </ul>	<p>Dans la pratique : cette modification n'a pas d'impact.</p> <p>Il s'agit d'une simple précision.</p>
<p>Point « Nous traitons également avec le plus grand soin les données à caractère personnel relatives aux condamnations pénales et aux infractions ».</p>	<p>Précision que nous ne traiterons ces données que si nous en avons besoin à des fins de gestion des litiges ou si vous nous avez donné votre consentement explicite par écrit.</p>	<p>Dans la pratique : cette modification n'a pas d'impact.</p> <p>Explication : dans la version précédente de notre Notice Vie Privée, nous avons déjà mentionné que nous traitons les données pour la gestion des litiges ou si l'utilisation est autorisée en vertu d'une loi qui prévoit des garanties appropriées. Entre-temps, la loi-cadre du 30 juillet 2018 offre la possibilité de traiter ces données pour la gestion de ses propres litiges ou moyennant un consentement écrit explicite.</p>
<p>Point « Nous protégeons également les données à caractère personnel que nous obtenons en ligne ».</p>	<p>Précision que cette Notice Vie Privée s'applique aussi aux données à caractère personnel que vous nous communiquez via nos sites web ou nos applications mobiles (par exemple via des cookies).</p>	<p>Dans la pratique : cette modification n'a pas d'impact.</p> <p>Il s'agit d'une simple précision. Vous conservez aussi tous vos droits en matière de protection de la vie privée en ce qui concerne les données personnelles que vous nous communiquez via nos sites web ou nos applications mobiles.</p>
<p>Point « Nous attirons votre attention sur l'existence des conditions d'utilisation et de protection de la vie privée d'autres parties ».</p>	<p>Ajout que nous vous recommandons également de lire attentivement les notices vie privée des autres parties lorsque vous souhaitez communiquer avec nous via, par exemple, WhatsApp ou Facebook Messenger.</p>	<p>Dans la pratique : cette modification n'a pas d'impact.</p> <p>Veillez noter que, dans ce cas, WhatsApp/Facebook Messenger peut traiter vos données à caractère personnel conformément à ses conditions d'utilisation et à sa notice vie privée dont nous ne sommes pas responsables.</p>

# NOTICE VIE PRIVÉE D'AG EN BREF

## 1. Votre vie privée : nous y veillons **ensemble**

Chez AG, nous accordons une attention particulière à la protection de votre vie privée. Très important. En tant que supporter de votre vie, nous y sommes très attentifs. Nous traitons vos données à caractère personnel de manière licite et transparente. Dans la présente Notice Vie Privée, nous vous expliquons pourquoi et comment nous procédons, mais nous vous indiquons également ce que vous pouvez faire pour nous aider. Parce que nous veillons ensemble au respect de votre vie privée.

## 2. **Vous** avez votre mot à dire pour votre vie privée

### 2.1. Pourquoi ?

C'est simple. Il s'agit de vous.

Votre nom, votre photo, votre numéro de téléphone, votre code, votre mot de passe, votre numéro de contrat, votre adresse e-mail... sont des données qui vous appartiennent en tant que personne. C'est pourquoi nous les appelons des données à caractère personnel.

### 2.2. De quoi est-il question ?

De beaucoup de choses.

Si vous le souhaitez, vous pouvez consulter vos données et les faire corriger. Dans certains cas, vous pouvez même les faire supprimer. Parfois, vous pouvez aussi vous opposer à une certaine utilisation de vos données, refuser qu'elles soient utilisées de manière entièrement automatique ou demander de les transmettre à vous-même ou à une tierce partie. Vous pouvez également toujours vous opposer à la réception d'informations commerciales.

### 2.3. Comment ?

C'est très simple. Envoyez-nous un e-mail ou un courrier. Notre « Data Protection Officer » ou « DPO » [notre spécialiste en la matière] prendra contact avec vous dans un délai d'un mois.

AG, Data Protection Officer, Boulevard Émile Jacqmain 53, 1000 Bruxelles, [AG\\_DPO@aginsurance.be](mailto:AG_DPO@aginsurance.be).

## 3. Votre vie privée, **nous** y sommes [très] attentifs

### 3.1. Pourquoi ?

En tant que supporter de votre vie, il est normal que nous conservions des données afin de pouvoir vous contacter rapidement et de pouvoir vous aider au mieux dans le cadre de votre dossier d'assurance. Cependant, nous les traitons également pour vous communiquer des informations commerciales sur nos produits et services susceptibles de vous intéresser. En outre, vos données sont également utilisées pour respecter nos obligations légales, pour prévenir la fraude et pour optimiser nos processus et services internes.

### 3.2. De quoi est-il question ?

Lorsque nous utilisons vos données, nous sommes généralement responsables de leur traitement. Mais que faisons-nous avec vos données ? Beaucoup de choses : collecte, enregistrement, organisation, structuration, stockage, mise à jour ou modification, extraction, consultation, utilisation, transmission, distribution ou mise à disposition de toute autre manière, alignement ou combinaison, blocage, effacement ou destruction... mais dans tous les cas uniquement pour les finalités spécifiques mentionnées dans la clause Privacy et précisées dans la présente Notice Vie Privée.

### 3.3. Comment ?

Avec le plus grand soin. Tous les collaborateurs d'AG n'ont pas accès à vos données. Seules les personnes qui traitent votre dossier peuvent les consulter et les traiter. Ces personnes ont un devoir strict de confidentialité et en sont très conscientes. Mais ce n'est pas tout : nos équipes spécialisées veillent à ce qu'il soit techniquement impossible pour des personnes non autorisées d'accéder à vos données et nous ne transmettons pas vos données à des tiers sans raison. Nous ne conservons vos données que pendant la durée nécessaire et conformément à la loi.



**Vous avez des questions sur le respect de votre vie privée ?** Envoyez-nous un e-mail ou un courrier. Notre « Data Protection Officer » ou « DPO » [notre spécialiste en la matière] prendra contact avec vous dans un délai d'un mois.  
AG, Data Protection Officer, Boulevard Émile Jacqmain 53, 1000 Bruxelles, [AG\\_DPO@aginsurance.be](mailto:AG_DPO@aginsurance.be)

**Vous avez une plainte sur la manière dont nous traitons votre vie privée ?** Voici l'interlocuteur ad hoc dans ce cas : Autorité de protection des données, Rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles, [contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be), +32 2 274 48 00.

# NOTICE VIE PRIVÉE D'AG

## 1. Votre vie privée : nous y veillons ensemble

Chez AG, nous accordons une attention particulière à la protection de votre vie privée. Très important. En tant que supporter de votre vie, nous y sommes très attentifs. Nous traitons vos données à caractère personnel de manière licite et transparente. Dans la présente Notice Vie Privée, nous vous expliquons pourquoi et comment nous procédons, mais nous vous indiquons également ce que vous pouvez faire pour nous aider. Parce que nous veillons ensemble au respect de votre vie privée.

### Votre vie privée, plus précieuse que vous ne l'imaginez

En tant que fidèle supporter de votre vie, il est de notre devoir, dans le cadre de nos services, de collecter, de conserver et d'utiliser certaines données vous concernant. Nous le faisons toujours avec le plus grand soin, en toute transparence et, bien entendu, dans le cadre de la législation. Nous veillons ensemble au respect de votre vie privée.

### Qui êtes-vous ?

La présente Notice Vie Privée s'adresse à toutes les **personnes physiques** : preneurs d'assurance (même les prospects et candidats-preneurs), assurés, bénéficiaires ou tiers (par exemple : personnes lésées, témoins, experts, intermédiaires en assurances, candidats-travailleurs, visiteurs de nos sites web, utilisateurs de nos applications mobiles, collaborateurs de nos partenaires, etc.) La présente Notice Vie Privée ne s'adresse pas aux personnes morales.

### Qui sommes-nous ?



Nous désigne les collaborateurs d'AG Insurance (en abrégé AG) NV/SA

- Siège social à B-1000 Bruxelles, Boulevard Emile Jacqmain 53
- TVA BE 0404.494.849 ; RPM - Bruxelles
- IBAN : BE13 2100 0007 6339 ; BIC : GEBABEBB
- [info@aginsurance.be](mailto:info@aginsurance.be)
- [www.aginsurance.be](http://www.aginsurance.be) ; [www.ag.be](http://www.ag.be)
- Entreprise d'assurances belge agréée sous le code 0079, sous le contrôle de la Banque nationale de Belgique, Bd de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles

Nous sommes presque toujours **responsable du traitement**

- D'un point de vue légal, AG est généralement la 'responsable du traitement' de vos données à caractère personnel.
- Nous déterminons pourquoi (pour quelles finalités) et comment (par quels moyens essentiels) nous traitons vos données.
- Nous sommes votre point de contact et celui des autorités de contrôle pour toutes les questions relatives à l'utilisation de vos données.

Nous sommes **sous-traitant dans quelques rares cas**

- Dans ces cas, nous agissons uniquement sur instruction d'un autre responsable du traitement qui est votre premier point de contact pour toutes vos questions relatives à la protection de la vie privée.
- Nous vous conseillons de lire attentivement la notice vie privée de cette autre partie responsable.
- Mais même dans ce nombre limité de cas, nous continuerons à prendre les mesures nécessaires pour protéger vos données à caractère personnel.

Nous sommes **parfois responsables du traitement avec une autre partie**

- Nous vous informerons, que ce soit via la clause de confidentialité de votre contrat d'assurance ou le formulaire [web] ad hoc, qu'un autre responsable du traitement traite également vos données.
- Nous exigeons également de notre partenaire qu'il traite vos données à caractère personnel avec le plus grand soin. Nous en convenons également par contrat avec notre partenaire.



## 2. Vous avez votre mot à dire pour votre vie privée

### 2.1. Pourquoi ?

C'est simple. Il s'agit de vous. Votre nom, votre photo, votre numéro de téléphone, votre code, votre mot de passe, votre numéro de contrat, votre adresse e-mail... sont des données qui vous appartiennent en tant que personne. C'est pourquoi nous les appelons des données à caractère personnel.

#### Quelles données à caractère personnel conservons-nous à votre sujet et pourquoi ?

Selon le contexte dans lequel nous traitons vos données à caractère personnel [par exemple, si vous êtes un preneur d'assurance, un affilié, un candidat-travailleur ou un prospect, etc.], nous conservons différents types de données :

- 'données à caractère personnel ordinaires' ou 'catégories non particulières de données à caractère personnel' ; et/ou
- certaines 'catégories particulières de données à caractère personnel', à savoir les données relatives à la santé et les données relatives aux condamnations pénales et aux infractions.

Nous ne traitons pas les autres types de « catégories particulières de données à caractère personnel » [c'est-à-dire les données relatives aux origines raciales ou ethniques, aux opinions politiques, aux croyances religieuses ou philosophiques ou à l'appartenance syndicale, les données génétiques, les données biométriques utilisées pour identifier de manière unique une personne physique et les données relatives à la sexualité ou à l'orientation sexuelle].

Vous trouverez un aperçu ci-dessous :

**Données d'identification** pour nous aider à identifier qui vous êtes

- Nom, prénom, date de naissance, adresse, plaque d'immatriculation du véhicule...
- les données techniques, telles que les données d'identification via les appareils que vous utilisez [par exemple une adresse IP]

**Données** afin de vous servir de manière optimale et de pouvoir fonctionner en tant qu'entreprise

- [L'utilisation de] vos produits d'assurance, votre situation familiale [état civil, enfants, etc.], votre mode de vie, vos préférences et intérêts [hobbies, etc.], votre situation financière globale [salaire, biens immobiliers, etc.], votre activité [profession, études, etc.], les caractéristiques de votre logement, les enregistrements audio et vidéo, les photos, etc.

**Données de contact**  
Données utilisées pour vous contacter

- Adresse, numéro de téléphone, e-mail...

**Données relatives à la santé** pour gérer certains contrats d'assurance et sinistres

[voir plus loin]

- Description de maladies existantes dans un questionnaire médical
- La description des dommages corporels à la suite d'un accident
- Les frais médicaux que vous déclarez dans le cadre de votre assurance hospitalisation
- ....

**Données à caractère personnel relatives aux condamnations pénales et aux infractions** pour gérer certains sinistres

[voir plus loin]

- Dossier pénal [ou une partie de celui-ci] dans la mesure où nous avons obtenu l'accord préalable du ministère public ou du juge d'instruction
- ...



**Vous avez des questions sur le respect de votre vie privée ? Vous souhaitez savoir quelles catégories de données à caractère personnel nous traitons ?** Envoyez-nous un e-mail ou un courrier. Notre « Data Protection Officer » ou « DPO » [notre spécialiste en la matière] prendra contact avec vous dans un délai d'un mois.

AG, Data Protection Officer, Boulevard Émile Jacqmain 53, 1000 Bruxelles, [AG\\_DPO@aginsurance.be](mailto:AG_DPO@aginsurance.be)



Parfois, il ne s'agit pas seulement de vos données, mais aussi de celles d'un de vos proches.

Pensez par exemple à vos enfants, à votre partenaire, au bénéficiaire de votre assurance-vie, à vos collaborateurs pour qui vous avez souscrit une assurance de groupe ... mais aussi à une personne impliquée dans un sinistre, comme une victime ou un témoin.

Si vous nous transmettez des informations sur ces personnes, vous devez les en informer.

### Comment collectons-nous vos données à caractère personnel ?

Nous recueillons vos données de différentes manières (et aussi si nous ne disposons que d'une base juridique valable pour le faire, voir ci-dessous), par exemple :

#### Vous nous communiquez vos données

- Lorsque vous devenez client de notre compagnie
- Lorsque vous complétez les formulaires et contrats que nous vous soumettons
- Lorsque vous utilisez nos services et produits
- Lorsque vous acceptez nos invitations [conférences physiques et numériques ...] ou participez à des concours...
- Lorsque vous nous contactez [par téléphone, SMS, chat, e-mail, lettre, WhatsApp, etc.], auquel cas nous pouvons sauvegarder et traiter vos données ainsi que le message lui-même et les métadonnées [par exemple l'heure d'envoi du chat] à condition que nous disposions d'une base juridique valable pour le faire.
- Lorsque vous visitez l'un de nos sites web ou utilisez l'une de nos applications mobiles via des cookies et des technologies similaires [pour plus d'informations sur les cookies, consultez notre politique en matière de cookies à l'adresse [www.ag.be](http://www.ag.be) (via le bouton 'Cookies' en bas de page)].
- Lorsque vous communiquez des données en utilisant nos sites web (y compris nos pages sur les réseaux sociaux) et nos applications mobiles, par exemple, lorsque vous :
  - nous communiquez des informations lors de l'inscription à notre newsletter
  - demandez une offre d'assurance en ligne
  - complétez vos coordonnées en ligne pour soumettre votre candidature à un poste vacant
  - déclarez un sinistre, transmettez des frais médicaux ou demandez une assistance personnelle via des applications mobiles (par exemple 'Mobility Assist', 'Pronto', 'My Global Benefits' ou 'AG Health').
  - déclarez une hospitalisation
  - souscrivez des contrats en ligne (par exemple un produit Yongo ou Vivay)
  - indiquez vos données dans les « zones privées » des sites web, par exemple : My Global Benefits, Car Repair, Yongo, Bonus Modulis...
  - ...

#### Vos données sont publiées ou communiquées par d'autres

- Par des personnes que vous avez spécialement habilitées (par exemple le Moniteur belge, votre intermédiaire en assurances, les partenaires avec lesquels nous travaillons)
- Par les organismes chargés de la lutte contre la fraude (par exemple Datassur), le blanchiment d'argent et le terrorisme
- Par les autorités publiques (par exemple l'administration fiscale)
- Par votre employeur (dans le cadre de vos assurances liées à votre activité professionnelle ou d'un contrat accidents du travail)
- Par des fournisseurs de données professionnels (par exemple Bisnode, World-check) pour corriger (par ex. erreurs dans l'adresse) et enrichir les données (par ex. au niveau de la composition de famille ou de la mention ou non sur des listes d'embargo).
- Par le ministère public ou le juge d'instruction qui nous a donné un accès préalable au dossier pénal (ou une partie de ce dossier) en cas de sinistre
- Par d'autres entreprises lorsqu'elles envisagent de transférer (une partie de) leurs activités à AG (par le biais d'une restructuration, d'un transfert d'actions ou autrement), mais uniquement si et dans la mesure où le transfert de données est nécessaire pour qu'AG puisse envisager, évaluer et, le cas échéant, mettre en œuvre cette acquisition.
- ...

## Vous êtes filmé(e) par nos caméras de sécurité dans et autour de nos bâtiments

- Ces images sont sauvegardées dans le seul but d'assurer la sécurité des biens et des personnes et de prévenir et détecter les abus, les fraudes et autres infractions dont nos clients et nous-mêmes pourrions être victimes.
- La présence de caméras de surveillance est signalée par des pictogrammes mentionnant nos coordonnées



### Vous souhaitez connaître l'origine des données à caractère personnel que nous traitons ?

Envoyez-nous un e-mail ou un courrier. Notre « Data Protection Officer » ou « DPO » [notre spécialiste en la matière] prendra contact avec vous dans un délai d'un mois.

AG, Data Protection Officer, Boulevard Émile Jacqmain 53, 1000 Bruxelles, [AG\\_DPO@aginsurance.be](mailto:AG_DPO@aginsurance.be)



Lorsque nous vous demandons des données à caractère personnel, vous avez le droit de ne pas répondre favorablement à cette demande. Toutefois, il se peut que nous ne soyons alors plus en mesure de réaliser la finalité spécifique et/ou de poursuivre le traitement de votre dossier.

## 2.2. De quoi s'agit-il ?



## Vous pouvez consulter vos données. Qu'est-ce que cela signifie ?

### Vous pouvez nous demander :

- si nous traitons ou non des données à caractère personnel vous concernant ;
- pourquoi (pour quelles finalités) nous les traitons ;
- quelles catégories de données à caractère personnel nous traitons ;
- avec quelles catégories de destinataires nous partageons vos données ;
- combien de temps nous conservons vos données ;
- de vous donner plus d'informations sur les droits que vous pouvez exercer (rectification, suppression, ...) ou sur la possibilité de déposer une plainte auprès de l'Autorité de protection des données ;
- quel est l'origine des données utilisées ; et
- quelle est la logique qui sous-tend l'utilisation automatisée (y compris le profilage) de certaines de vos données à caractère personnel.



**Vous souhaitez consulter vos données à caractère personnel ?** Envoyez-nous un e-mail ou un courrier. Notre « Data Protection Officer » ou « DPO » [notre spécialiste en la matière] prendra contact avec vous dans un délai d'un mois.

AG, Data Protection Officer, Boulevard Émile Jacqmain 53, 1000 Bruxelles, [AG\\_DPO@aginsurance.be](mailto:AG_DPO@aginsurance.be)

## Vous pouvez faire corriger vos données. Qu'est-ce que cela signifie ?

Que nous mettons tout en œuvre pour sauvegarder les données que nous conservons à votre sujet de la manière la plus correcte et la plus complète possible. Mais si vous constatez qu'elles sont incomplètes ou incorrectes, vous pouvez demander qu'elles soient corrigées. Nous le ferons avec grand plaisir. En effet, un bon supporter travaille avec des données correctes. Lorsque nous avons corrigé les données à caractère personnel, nous informerons par ailleurs tout destinataire des données de cette correction, sauf si cela s'avère impossible ou nécessite un effort disproportionné. Si vous nous le demandez, nous vous transmettrons des informations sur ces destinataires.



**Vous souhaitez faire corriger vos données à caractère personnel ?** Envoyez-nous un e-mail ou un courrier. Notre « Data Protection Officer » ou « DPO » [notre spécialiste en la matière] prendra contact avec vous dans un délai d'un mois.

AG, Data Protection Officer, Boulevard Émile Jacqmain 53, 1000 Bruxelles, [AG\\_DPO@aginsurance.be](mailto:AG_DPO@aginsurance.be)

## Vous pouvez faire supprimer vos données. Qu'est-ce que cela signifie ?

Vous disposez d'un droit à l'oubli. Vous pouvez nous demander de supprimer les données à caractère personnel que nous détenons à votre sujet. C'est possible si :

ces données ne sont plus nécessaires aux fins pour lesquelles nous les avons collectées ; ou

vous nous avez donné l'autorisation de traiter vos données, et vous décidez de revenir sur cette décision ; ou

vous vous êtes opposé(e) à l'utilisation de vos données et nous n'avons aucune raison de ne pas donner suite à cette demande ; ou

vous avez donné votre consentement lorsque vous étiez mineur(e) et vous souhaitez le retirer maintenant parce que vous avez pris conscience des risques liés à l'utilisation de vos données



Dans certains cas, il se peut que nous devions tout de même conserver vos données.

C'est le cas lorsque nous devons respecter une obligation légale ou tant que nous pouvons constater, exercer ou défendre un droit en justice. Lorsque nous avons supprimé les données à caractère personnel, nous informerons tout destinataire des données de cette suppression, sauf si cela s'avère impossible ou nécessite un effort disproportionné. Si vous nous le demandez, nous vous transmettrons des informations sur ces destinataires.



**Vous souhaitez faire supprimer vos données à caractère personnel ?** Envoyez-nous un e-mail ou un courrier. Notre « Data Protection Officer » ou « DPO » [notre spécialiste en la matière] prendra contact avec vous dans un délai d'un mois.

AG, Data Protection Officer, Boulevard Émile Jacqmain 53, 1000 Bruxelles, [AG\\_DPO@aginsurance.be](mailto:AG_DPO@aginsurance.be)

## Vous pouvez demander à limiter le traitement de vos données à caractère personnel. Qu'est-ce que cela signifie ?

Vous pouvez nous demander d'intervenir si vous estimez que :

des données personnelles sont incorrectes et que nous sommes toujours en train de vérifier si elles sont correctes ; ou

nous n'avons plus besoin de vos données, mais vous en avez besoin pour constater, exercer ou défendre un droit en justice.

Dans certains cas, nous pouvons tout de même continuer à traiter vos données.

C'est le cas lorsque vous nous signalez que cette restriction n'est plus nécessaire, mais aussi lorsque nous devons traiter vos données afin de constater, d'exercer ou de défendre un droit en justice. L'utilisation peut également être nécessaire pour l'intérêt général ou pour protéger les droits d'une personne physique ou morale.

Lorsque nous avons limité le traitement des données, nous informerons par ailleurs tout destinataire des données de cette limitation de traitement, sauf si cela s'avère impossible ou nécessite un effort disproportionné. Si vous nous le demandez, nous vous transmettrons des informations sur ces destinataires.

**Vous souhaitez demander à limiter le traitement de vos données à caractère personnel.** Envoyez-nous un e-mail ou un courrier. Notre « Data Protection Officer » ou « DPO » (notre spécialiste en la matière) prendra contact avec vous dans un délai d'un mois.

AG, Data Protection Officer, Boulevard Émile Jacqmain 53, 1000 Bruxelles, [AG\\_DPO@aginsurance.be](mailto:AG_DPO@aginsurance.be)

## Vous pouvez refuser la prise de certaines décisions fondées exclusivement sur un traitement automatisé, y compris le profilage. Qu'est-ce que cela signifie ?

Que, dans certains cas, une décision figurant dans votre dossier ne peut pas être fondée uniquement sur une utilisation automatisée des données [y compris le profilage ; voir ci-dessous] si elle peut avoir des conséquences juridiques vous concernant ou un impact similaire significatif sur vous. La loi prévoit ce point, mais nous y croyons également. En tant que supporter de votre vie, nous pensons que le meilleur service est le résultat d'une approche individuelle de chaque dossier.

Concrètement, cela signifie qu'en plus de respecter toutes les autres obligations relatives à la protection de votre vie privée :

nous veillons toujours à garantir une intervention humaine dans chaque dossier ; ou

nous veillons à ce que nos décisions entièrement automatisées n'aient aucune conséquence juridique pour vous et n'aient pas d'impact significatif sur vous ; ou

nous garantissons que nos décisions entièrement automatisées :

- (i) sont nécessaires pour conclure ou exécuter un contrat entre nous et vous ;
- (ii) sont basées sur votre consentement explicite (que nous vous demanderons via le formulaire [web] ad hoc) ; ou
- (iii) sont autorisés par la loi.

**Attention :** s'il s'agit de données relatives à la santé ou de données sur les condamnations pénales et les infractions, seul le point (ii) sera applicable. Mais, dans les trois cas, nous vous ferons savoir que nous travaillons avec des décisions fondées exclusivement sur une utilisation automatisée [y compris le profilage] de vos données à caractère personnel, et qu'elles auront des conséquences juridiques pour vous ou un impact significatif sur vous. Nous vous expliquerons également pourquoi nous prenons cette décision et quelles en sont les conséquences attendues.

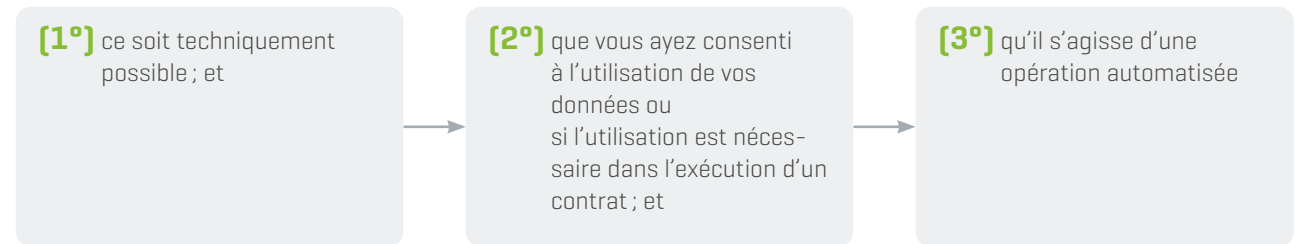
Vous avez des questions à ce sujet ou vous n'êtes pas d'accord avec la décision ? Veuillez en informer votre personne de contact chez AG. Si la décision automatisée est basée sur votre consentement explicite, vous pouvez également révoquer votre consentement gratuitement à tout moment.

**Vous refusez la prise de certaines décisions fondées exclusivement sur un traitement automatisé ou vous n'êtes pas d'accord avec la décision ?** Envoyez-nous un e-mail ou un courrier. Notre « Data Protection Officer » ou « DPO » (notre spécialiste en la matière) prendra contact avec vous dans un délai d'un mois.

AG, Data Protection Officer, Boulevard Émile Jacqmain 53, 1000 Bruxelles, [AG\\_DPO@aginsurance.be](mailto:AG_DPO@aginsurance.be)

## Vous pouvez demander que vos données soient transférées à vous ou à un tiers. Qu'est-ce que cela signifie ?

Que vous pouvez nous demander de transférer les données que vous nous avez fournies à vous ou à un autre responsable du traitement, à condition que :



**Vous souhaitez transférer vos données personnelles à vous-même ou à un tiers ?** Envoyez-nous un e-mail ou un courrier. Notre « Data Protection Officer » ou « DPO » [notre spécialiste en la matière] prendra contact avec vous dans un délai d'un mois.

AG, Data Protection Officer, Boulevard Émile Jacqmain 53, 1000 Bruxelles, [AG\\_DPO@aginsurance.be](mailto:AG_DPO@aginsurance.be)

## Vous pouvez retirer votre consentement. Qu'est-ce que cela signifie ?

Supposons que vous nous ayez donné l'autorisation de traiter vos données, mais que vous souhaitiez la révoquer. Vous pouvez le faire à tout moment et gratuitement.



**Vous souhaitez demander le retrait de votre consentement du traitement de vos données à caractère personnel ?** Envoyez-nous un e-mail ou un courrier. Notre « Data Protection Officer » ou « DPO » [notre spécialiste en la matière] prendra contact avec vous dans un délai d'un mois.

AG, Data Protection Officer, Boulevard Émile Jacqmain 53, 1000 Bruxelles, [AG\\_DPO@aginsurance.be](mailto:AG_DPO@aginsurance.be)



Le retrait du consentement ne compromet pas la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant ce retrait. En d'autres termes, si vous retirez votre consentement, l'utilisation de vos données sur la base de votre consentement préalablement donné reste valable.

Toutefois, il se peut que nous ne soyons alors plus en mesure de réaliser la finalité spécifique et/ou de poursuivre le traitement de votre dossier.

## Vous pouvez vous opposer à l'utilisation de vos données. Qu'est-ce que cela signifie ?

Si vous estimez que nous ne pouvons pas traiter vos données, vous pouvez vous y opposer à tout moment. Cela peut être le cas si l'utilisation de vos données à caractère personnel est fondée sur l'intérêt public ou notre intérêt légitime [voir point 3.2]. Si l'utilisation de vos données à caractère personnel repose sur notre intérêt légitime, vous pouvez par ailleurs nous demander de vous transmettre des informations sur le juste équilibre que nous recherchons entre d'une part votre vie privée et d'autre part notre intérêt légitime. Vous pouvez également vous opposer à tout moment et gratuitement à l'utilisation de vos données à des fins de prospection [voir ci-dessous].



**Vous souhaitez vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel ?** Envoyez-nous un e-mail ou un courrier. Notre « Data Protection Officer » ou « DPO » [notre spécialiste en la matière] prendra contact avec vous dans un délai d'un mois.

AG, Data Protection Officer, Boulevard Émile Jacqmain 53, 1000 Bruxelles, [AG\\_DPO@aginsurance.be](mailto:AG_DPO@aginsurance.be)



Dans certains cas, nous ne pouvons pas tenir compte de cette objection. C'est le cas si notre intérêt légitime l'emporte sur le vôtre ou si l'utilisation de vos données reste nécessaire pour constater, exercer ou défendre un droit en justice.

## **Vous pouvez également vous opposer à l'utilisation de vos données à des fins de prospection. Qu'est-ce que cela signifie ?**

Nous traitons vos données à des fins de prospection. Nous vous expliquons [ci-dessous](#) ce que cela signifie. Mais vous pouvez toujours nous faire savoir, à tout moment et gratuitement, que vous ne souhaitez pas que nous traitions vos données à des fins de prospection. Si vous nous informez que vous ne souhaitez pas [plus] que nous traitions vos données à des fins de prospection, nous n'utiliserons pas [plus] vos données à des fins de prospection et nous cesserons tout traitement de données associé [comme, entre autres, le profilage de vos données à des fins de prospection].

Vous pouvez nous faire savoir via une des méthodes suivantes, que vous ne souhaitez pas que nous traitions vos données à des fins de prospection.

### **Lors de la conclusion de votre contrat d'assurance**

- (i) cochez la case dans les documents contractuels; ou
- (ii) signalez-le à votre intermédiaire

### **À tout moment**

Envoyez-nous un e-mail ou un courrier AG, Data Protection Officer, Boulevard Émile Jacqmain 53, 1000 Bruxelles, [AG\\_DPO@aginsurance.be](mailto:AG_DPO@aginsurance.be)

### **Après réception de la prospection par mail**

Désinscrivez-vous en cliquant sur le lien fourni dans le mail. Ce lien peut être appelé 'désinscription', 'unsubscribe' ou 'désabonnement'.



Si vous ne souhaitez pas que nous traitions vos données à des fins de prospection, n'oubliez pas de désactiver les cookies (ou autres technologies similaires) sur nos sites web et nos applications mobiles. Faites-le également sur nos pages de réseaux sociaux pour éviter que des données soient collectées par ces cookies que vous avez pu accepter vous-même au préalable.

Pour plus d'informations sur le fonctionnement des cookies et sur la manière de les accepter ou de les désactiver, consultez notre politique en matière de cookies à l'adresse [www.ag.be](http://www.ag.be) (via le bouton 'Cookies' en bas de page).

## **2.3. Comment ?**

Il n'est pas difficile d'exercer vos droits en matière de protection de la vie privée.



**Vous souhaitez exercer vos droits en matière de protection de la vie privée ?** Envoyez-nous un e-mail ou un courrier. Notre « Data Protection Officer » ou « DPO » [notre spécialiste en la matière] prendra contact avec vous dans un délai d'un mois.

AG, Data Protection Officer, Boulevard Émile Jacqmain 53, 1000 Bruxelles, [AG\\_DPO@aginsurance.be](mailto:AG_DPO@aginsurance.be)



### **Vous avez toutes les cartes en main !**

Soyez toujours aussi précis(e) que possible si vous voulez exercer vos droits. Nous pourrions alors traiter votre demande correctement, exactement comme vous le souhaitez.

Pour éviter que quelqu'un d'autre n'exerce vos droits, il est important que nous puissions vérifier votre identité. Pour cette raison, il se peut que nous vous demandions de nous fournir un document d'identification ou tout autre moyen d'identification. Si vous nous transmettez une copie de votre carte d'identité, de votre passeport ou d'un document similaire, vous pouvez supprimer les données qui ne sont pas pertinentes pour contrôler votre identité. Vous pouvez également mentionner notre nom, la date et l'objet de votre question sur ce document, afin que celui-ci ne puisse pas être utilisé à d'autres fins par la suite.

### 3. Votre vie privée, **NOUS** y accordons une attention [toute particulière]

#### 3.1. Pourquoi ?

En tant que supporteur de votre vie, il est normal que nous conservions des données afin de pouvoir vous contacter rapidement et de pouvoir vous aider au mieux. Cependant, nous les traitons également pour vous communiquer des informations commerciales sur nos produits et services susceptibles de vous intéresser. En outre, vos données sont également utilisées pour respecter nos obligations légales, pour prévenir la fraude et pour optimiser nos processus et services internes.

Nous traitons vos données à caractère personnel à des fins diverses, mais nous ne traitons que les données pertinentes et strictement nécessaires pour atteindre la finalité visée. Vous pouvez lire quelles sont ces finalités et comment nous traitons exactement vos données aux points 3.2 [« quoi »] et 3.3 [« comment »].

#### 3.2. De quoi s'agit-il ?

Lorsque nous utilisons vos données, nous sommes généralement responsables de leur utilisation. Mais que faisons-nous avec vos données ? Beaucoup de choses : collecte, enregistrement, organisation, structuration, stockage, mise à jour ou modification, extraction, consultation, traitement, transmission, distribution ou mise à disposition de toute autre manière, alignement ou combinaison, blocage, effacement ou destruction... mais dans tous les cas, nous traitons vos données avec le plus grand soin et uniquement pour les finalités spécifiques mentionnées dans la clause Privacy et précisées dans la présente Notice Vie Privée.

#### Nous traitons vos données pour des finalités spécifiques. Qu'est-ce que cela signifie ?

Que nous ne traitons pas vos données à caractère personnel sans raison, mais seulement si :

1. il existe une base juridique ; et
2. uniquement pour des finalités spécifiques.

#### Quelles sont ces bases juridiques ?

Vous trouverez ci-dessous un aperçu général et schématique des quatre bases juridiques possibles sur lesquelles nous basons notre traitement des données à caractère personnel.

**Attention :** il ne s'agit que d'un aperçu général. Chaque traitement individuel est basé sur une seule base juridique [voir ci-dessous].

#### Base juridique

Nous traitons vos données à caractère personnel dans le cadre de **l'exécution du contrat** ou pour prendre des **mesures précontractuelles à votre demande**.

En outre, en tant qu'assureur, nous devons nous conformer à plusieurs **obligations légales, réglementaires et administratives**.

Toutefois, nous pouvons également traiter vos données à caractère personnel pour des **raisons d'intérêt légitime**. Dans ce cas, nous nous efforçons de maintenir un juste équilibre entre l'intérêt légitime et le respect de votre vie privée, et vous pouvez exercer votre droit d'opposition et nous demander des informations sur le juste équilibre que nous recherchons [voir section 2.2 ci-dessus].

Enfin, nous traitons aussi vos données à caractère personnel dans certains cas si nous avons reçu votre **consentement**, notamment dans les cas où aucune des bases juridiques précédentes ne peut être utilisée et où nous souhaitons tout de même traiter vos données à caractère personnel dans un but précis. Si nous avons besoin de votre consentement pour utiliser vos données à caractère personnel pour une ou plusieurs finalités spécifiques, nous vous demandons votre autorisation dans le formulaire [web] ad hoc. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment et gratuitement [voir ci-dessus].



## Quelles sont ces finalités spécifiques et quelle est la base juridique utilisée pour chaque traitement individuel ?

Chaque traitement individuel est basé sur une seule base juridique. Nous déterminons la base juridique pour chaque traitement individuel, et ce, sur la base de :

- la nature des données à caractère personnel que nous traitons ; et
- de la finalité spécifique pour laquelle nous traitons les données à caractère personnel.

Ces deux conditions sont cumulatives.

Si le traitement est basé sur des données relatives à la santé et/ou à des condamnations pénales et infractions :

- nous fondons le traitement des données relatives à la santé dans le but de constater, d'exercer ou de défendre un droit en justice sur notre intérêt légitime [auquel cas vous avez un droit d'opposition, [voir ci-dessus](#)] ;
- nous fondons le traitement des données relatives à la santé dans le cadre d'un contrat accidents du travail sur la nécessité d'exercer des droits spécifiques du travailleur dans le domaine du droit du travail et du droit de la sécurité sociale et de la protection sociale ;
- nous fondons le traitement des données à caractère personnel relatives aux condamnations pénales et aux infractions pour la gestion des litiges propres sur notre intérêt légitime [auquel cas vous avez un droit d'opposition, [voir ci-dessus](#)] et
- nous fondons tous les autres traitements de données relatives à la santé et de données personnelles concernant des condamnations pénales et des infractions sur votre consentement explicite préalable [que vous pouvez toujours révoquer gratuitement, [voir ci-dessus](#)].

Si des données à caractère personnel 'ordinaires' [c'est-à-dire les catégories non particulières de vos données personnelles] sont utilisées dans le traitement, la finalité du traitement déterminera la base juridique que nous utiliserons.

Voici quelques exemples de traitements, ainsi que leurs finalités et leur base juridique pertinente.

### Exemples :

#### Contrat

- Analyse de l'opportunité de conclure un contrat d'assurance ou de crédit et/ou des conditions à y assortir
- Conclure, gérer et exécuter les contrats d'assurance, par exemple gestion de la relation avec le client, la gestion des sinistres, le suivi du paiement des primes, l'information des clients sur les modifications des garanties ou d'autres conditions contractuelles, etc.
- Conserver un historique des moments de contact [les plus récents] afin de connaître leur fréquence et de les maintenir à un niveau acceptable
- Exécuter un service que vous avez demandé, par exemple, après avoir fourni vos coordonnées en ligne pour vous abonner à une newsletter, postuler à un emploi ou demander une offre d'assurance
- Traiter votre numéro de registre national afin de vous identifier et de vous authentifier lorsque vous souhaitez vous connecter à l'une de nos plateformes informatiques
- Lorsque nous plaçons des cookies fonctionnels et techniques qui permettent à nos sites web et applications mobiles de fonctionner correctement et de fournir les services en ligne que vous avez demandés [pour plus d'informations, voir notre 'Politique en matière de cookies' disponible via le bouton 'Cookies' au bas de nos sites web].
- ...
- **Attention** : nous ne traitons jamais les données relatives à votre santé et aux condamnations pénales et aux infractions sur cette base juridique.

## Loi

- Préparer tous les rapports obligatoires
- Détecter, prévenir et combattre le blanchiment d'argent, la fraude fiscale et le terrorisme en exécution des obligations légales ou réglementaires
- Appliquer la législation MiFID et de toute autre réglementation applicable à l'activité d'assurance [par exemple la distribution d'assurance, etc.]
- Respecter les obligations relatives aux embargos financiers et au gel des avoirs
- Respecter nos obligations fiscales [par exemple, transmission d'informations visées par FATCA]
- ...
- **Attention** : nous ne traitons jamais les données relatives à votre santé et aux condamnations pénales et aux infractions sur cette base juridique [sauf si nous traitons, dans le cadre d'un contrat accidents du travail, les données relatives à la santé dans la mesure nécessaire à l'exercice des droits spécifiques du travailleur dans le domaine du droit du travail et du droit de la sécurité sociale et de la protection sociale].

## Notre intérêt légitime

- Notre intérêt légitime est de pouvoir fonctionner en tant qu'entreprise, par exemple :
  - Gestion du portefeuille d'assurances
  - Élaborer des business plans, des analyses de risques, etc.
  - Dresser une image globale du client [par exemple établir des statistiques sur nos clients pour savoir qui ils sont et mieux les connaître].
  - Tester, évaluer, simplifier, optimiser et/ou automatiser nos processus internes en matière d'évaluation et d'acceptation des risques, la gestion des dossiers, etc.
  - Tester, évaluer, simplifier et optimiser les systèmes en ligne afin d'améliorer votre expérience d'utilisateur [par exemple corriger les bugs sur nos sites web et nos applications mobiles, vous contacter pour résoudre des problèmes techniques lorsque nous avons constaté que vous avez commencé à compléter vos données en ligne afin de bénéficier d'un service particulier, mais que vous n'avez pas pu finaliser ce processus...]
  - la gestion et l'optimisation de nos canaux de distribution [à savoir le réseau de courtage et le réseau BNP Paribas Fortis et bpost/bpost banque]
  - la prospection dans les limites de notre intérêt légitime [voir ci-dessous]. Dans ce cadre, vous avez le droit de vous opposer à tout moment et gratuitement au traitement de vos données à caractère personnel à des fins de prospection, y compris le profilage lié à la prospection [voir ci-dessus].
  - le développement de nouveaux produits qui répondent à vos nouveaux besoins et attentes au fur et à mesure de l'évolution des conditions de vie
- Notre intérêt légitime est de pouvoir détecter, prévenir et combattre les abus et les fraudes [par exemple fraude à l'assurance].
- Notre intérêt légitime est de pouvoir protéger les personnes et les biens [y compris nos réseaux et systèmes informatiques], par exemple au moyen de caméras de sécurité dans et autour des bâtiments d'AG.
- Notre intérêt légitime est de pouvoir établir, exercer, défendre et protéger nos droits ou ceux des personnes que nous pouvons éventuellement représenter [par exemple en cas de litiges] et de rassembler des preuves.
- Notre intérêt légitime consiste à pouvoir prendre connaissance de l'existence et du contenu d'une communication [électronique] [appels téléphoniques, e-mails, chat, SMS, courriers, messages WhatsApp, etc.] entre nos collaborateurs et nos clients et partenaires, ainsi qu'à conserver la communication et les métadonnées à des fins de preuve, de contrôle de la qualité et/ou de formation/coaching de nos collaborateurs, ainsi que, dans certains cas, pour une utilisation dans le cadre de l'automatisation de nos processus internes [par exemple développement d'un chatbot/assistant virtuel].
- ...
- **Attention** : nous ne traiterons les données relatives à votre santé sur la base de cette base juridique que pour constater, exercer ou défendre un droit en justice. Nous ne traitons vos données relatives aux condamnations pénales et aux infractions sur la base de cette base juridique que pour la gestion de nos propres litiges.
- **Attention** : lorsque nous traitons vos données sur la base de notre intérêt légitime, nous nous efforçons de maintenir un juste équilibre entre l'intérêt légitime et le respect de votre vie privée, et vous pouvez exercer votre droit d'opposition et nous demander des informations sur le juste équilibre que nous recherchons [voir section 2.2 ci-dessus].

## Votre consentement

- Traitement des données relatives à votre santé [par ex. dans le cadre de la souscription, gestion et exécution de votre assurance hospitalisation ou revenu garanti, de la gestion d'un sinistre avec lésions corporelles], sauf si nous traitons vos données relatives à la santé dans le but de constater, d'exercer ou de défendre un droit en justice [auquel cas nous nous fondons sur notre intérêt légitime, [voir ci-dessus](#)] ou si, dans le cadre d'un contrat accidents du travail, nous ne traitons les données relatives à votre santé que dans la mesure nécessaire à l'exercice de droits spécifiques du travailleur dans le domaine du droit du travail et du droit de la sécurité sociale et de la protection sociale.
- Prospecter si nous ne pouvons pas nous baser sur notre intérêt légitime [[voir ci-dessus](#)].
- Le traitement de données à caractère personnel relatives à des condamnations pénales et à des infractions [par exemple dans le cadre de la gestion de certains sinistres pour lesquels une enquête pénale a été ouverte], sauf si nous traitons ces données pour la gestion de nos propres litiges [auquel cas nous nous basons sur notre intérêt légitime, [voir ci-dessus](#)].
- L'installation de cookies ou de technologies similaires sur nos sites web et nos applications mobiles qui nous permettent de suivre votre comportement de clic et de navigation et de les inclure dans votre profil client afin d'optimiser votre expérience sur nos sites web et les publicités pour nos produits [pour plus d'informations, voir notre 'Politique en matière de cookies' que vous pouvez trouver via le bouton 'Cookies' au bas de nos sites web].
- L'installation de « cookies de tiers » [par exemple, le bouton « J'aime » de Facebook] sur nos sites web et applications mobiles où vos données à caractère personnel peuvent être transférées à des tiers qui peuvent les utiliser à des fins de marketing direct, d'études analytiques ou d'études de marché [pour plus d'informations, voir notre 'Politique en matière de cookies' que vous pouvez trouver via le bouton 'Cookies' au bas de nos sites web].
- Si nous vous signalons que nous allons enregistrer [certaines parties de] la conférence téléphonique et/ou vidéo [par exemple via Teams] à des fins précises, vous pouvez consentir à l'enregistrement et au traitement de votre voix et de votre image en choisissant d'allumer votre microphone et votre caméra ; si vous ne souhaitez pas que votre voix et votre image soient enregistrées et traitées, vous pouvez participer à la conversation via la fonction de chat.
- ...
- **Attention** : si nous traitons vos données sur la base de votre consentement, vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment et gratuitement [[voir ci-dessus](#)].



**Vous souhaitez connaître les finalités et la ou les bases juridiques du [des] traitements de vos données à caractère personnel ? Vous souhaitez demander le retrait de votre consentement au traitement ? Vous souhaitez vous opposer au traitement ?** Envoyez-nous un e-mail ou un courrier. Notre « Data Protection Officer » ou « DPO » [notre spécialiste en la matière] prendra contact avec vous dans un délai d'un mois.

AG, Data Protection Officer, Boulevard Émile Jacqmain 53, 1000 Bruxelles, [AG\\_DPO@aginsurance.be](mailto:AG_DPO@aginsurance.be)

### **Nous traitons vos données à des fins de prospection sur la base de notre intérêt légitime. Qu'est-ce que cela signifie ?**

En tant que fidèle supporter de votre vie, nous ne vous enverrons des informations, des propositions ou des offres que si nous sommes fermement convaincus que cela vous intéresse et que cela vous sera profitable. Concrètement, cela signifie que, dans le cadre d'une prospection fondée sur notre intérêt légitime, nous ne vous fournirons que des informations, des propositions ou des offres concernant les produits et services propres à AG. Vous avez toujours le droit de vous opposer à l'utilisation de vos données à des fins de prospection [[voir ci-dessus](#)]. Si vous l'avez fait, nous ne traiterons plus vos données à des fins de prospection. Vous pouvez également nous demander à tout moment des informations sur le juste équilibre que nous recherchons lors du traitement de vos données à caractère personnel à des fins de prospection sur la base de notre intérêt légitime [[voir section 2.2 ci-dessus](#)].

Exemples d'utilisation de vos données à des fins de prospection sur la base de notre intérêt légitime.

**Si vous avez souscrit un produit d'épargne-pension, une pension libre complémentaire pour indépendants ou un produit similaire**



nous souhaitons vous informer de l'indexation des montants fiscalement déductibles afin d'optimiser fiscalement les produits que vous avez souscrits.

**Lorsque vous avez souscrit un produit de placement**



nous voulons peut-être vous informer sur d'autres possibilités d'investissement offrant un meilleur rendement ou des possibilités de réinvestissement au terme de votre placement.

**Si vous êtes déjà client(e) chez AG**



nous voulons simplement vous informer sur nos [nouveaux] produits d'assurance qui vous conviennent, nous voulons vous tenir informé(e) de certaines actions et/ou nous voulons vous inviter à certains événements que nous organisons ou sponsorisons

**Lorsque vous êtes client(e) et que vous prenez votre pension**



nous voulons éventuellement vous conseiller sur les options associées à cette étape importante de votre vie, par exemple un service de conseil en matière de besoins financiers

Dans certains cas spécifiques, nous vous demandons toutefois l'autorisation de vous fournir des informations, des devis et des propositions, par exemple :

- lorsque vous demandez une offre d'assurance en ligne ou que vous participez à un concours ;
- si nous voulions transmettre vos coordonnées à des tiers pour leur propre prospection ;
- lorsque nous souhaitons vous contacter pour vous fournir des informations, des offres ou des propositions de produits ou de services émanant de partenaires, de filiales ou d'autres tiers ; ou
- lorsque nous souhaitons vous fournir des informations, des offres ou des propositions, mais que vous n'êtes pas encore client(e) chez nous.

Dans ce cas, vous pouvez retirer votre consentement à tout moment et gratuitement ([voir ci-dessus](#)).

### Comment AG vous contacte-t-elle dans un but de prospection ?

Dans le cadre de la prospection, AG ou votre intermédiaire en assurance peut vous contacter par les canaux habituels (par exemple par téléphone, par courrier ou par e-mail). Mais ne vous inquiétez pas : dès que votre numéro de téléphone figure sur la liste 'ne m'appellez plus', nous n'utiliserons plus votre numéro de téléphone à des fins de prospection (sauf si vous nous donnez l'autorisation de le faire par la suite).

## Quelles données utilisons-nous pour la prospection ?

Nous pensons qu'il est important que vous sachiez que nous traitons aussi vos données avec le plus grand soin dans ce contexte.

En tant que supporter de votre vie, nous traitons à des fins de prospection

**des données que vous avez fournies dans vos contacts avec nous ou votre intermédiaire en assurance** [par exemple si vous nous avez communiqué que vous ne souhaitez être contacté(e) que par e-mail pour la prospection... ]

**que nous avons obtenus lors de nos interactions**

[par exemple à propos de vos habitudes de paiement en ce qui concerne les avis de paiement, votre sinistralité...]

**que nous avons obtenus par le biais des cookies** [et autres technologies similaires] que vous avez acceptées sur les sites web ou les applications mobiles d'AG, y compris les pages d'AG sur les réseaux sociaux [par exemple la page Facebook d'AG].

Pour plus d'informations sur le fonctionnement des cookies et sur la manière de les accepter ou de les désactiver, consultez notre politique en matière de cookies à l'adresse [www.ag.be](http://www.ag.be) [via le bouton 'Cookies' en bas de page].

**nous ne traitons pas de données de catégorie particulière [par ex. données relative à votre santé] ou des données relatives aux condamnations pénales et aux infractions.** [sauf avec votre autorisation expresse, qui peut être révoquée à tout moment et gratuitement]



Ces données peuvent parfois être corrigées par un fournisseur de données professionnel [par exemple Bisnode] pour que nous soyons certaines de disposer de données correctes et récentes.

Nous pouvons également partager ces informations avec votre intermédiaire en assurances afin qu'il puisse vous contacter au sujet des produits et services d'AG.

## Comment savons-nous que nous vous transmettons des propositions et informations qui vous intéressent ?

Pour nous assurer que vous recevez les informations et les offres qui vous intéressent et qui correspondent le mieux à vos souhaits et à vos besoins, nous pouvons également traiter vos données à caractère personnel à des fins de profilage et prendre des décisions en fonction du profil établi dans le cadre de la prospection. Pour plus d'informations sur le profilage en général, [voir ci-dessous](#). Dans le contexte de la prospection, cela signifie que :

**Nous déterminons des profils de clients généraux ou spécifiques afin de mieux évaluer vos besoins, votre comportement et/ou votre potentiel d'achat. Exemples :**

- La catégorie de preneur d'assurance à laquelle vous appartenez ;
- Votre profil de risque pour les assurances-placement, qui est un résumé de vos connaissances et de votre expérience, de votre solidité financière et/ou de vos objectifs en matière d'investissements ;
- La mesure dans laquelle certaines de vos caractéristiques en tant que client(e) correspondent à un modèle [par exemple : votre choix de produits présente un comportement dont on peut déduire que certains produits ou services d'assurance pourraient vous être utiles] ;
- Un « moment charnière », tel que votre premier emploi, un nouvel emploi, votre mariage, l'achat d'une voiture ou d'une maison, l'agrandissement de votre famille, votre pension... où certains produits ou services d'assurance pourraient être utiles ;
- Les attentes que vous placez dans AG en termes de services, par exemple votre volonté de toujours prendre l'initiative en matière d'assurance, votre désir de recevoir un feed-back régulier sur votre portefeuille...
- ...

## Nous suivons les signaux que vous nous avez donnés sur les produits proposés par ou via AG. Exemples :

- Participation à un concours ;
- Exécution d'une simulation ;
- Utilisation d'une application ;
- Demande d'informations [par exemple, une brochure sur l'habitation ou la planification de succession] ;
- Les événements futurs [par exemple l'achat d'une nouvelle maison, d'une nouvelle voiture ou l'agrandissement de la famille] ;
- ...

## Nous examinons l'aperçu de vos produits et services et mesurons si vous utilisez un produit ou un service de manière optimale. Pourquoi ?

- Pour vous proposer éventuellement une proposition de quelques produits et services similaires qui pourraient vous garantir un avantage global ;
- Pour pouvoir vous proposer d'autres produits ou services qui correspondent mieux à votre situation personnelle ;
- ...



### Vous souhaitez vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel à des fins de prospection ?

Envoyez-nous un e-mail ou un courrier. Notre « Data Protection Officer » ou « DPO » [notre spécialiste en la matière] prendra contact avec vous dans un délai d'un mois.

AG, Data Protection Officer, Boulevard Émile Jacqmain 53, 1000 Bruxelles, [AG\\_DPO@aginsurance.be](mailto:AG_DPO@aginsurance.be)

## Dans un monde [digital] en pleine évolution, nous traitons parfois vos données à caractère personnel à des fins de profilage pour les finalités susmentionnées au point 3.2.

### Qu'est-ce que cela signifie ?

En tant que fidèle supporter de votre vie, nous utilisons les nouvelles évolutions technologiques pour vous offrir un meilleur service et pour développer des outils innovants qui répondent à vos nouveaux besoins et attentes qui évoluent avec ces nouvelles évolutions. C'est pourquoi nous traitons parfois vos données à caractère personnel pour établir un profil et prendre des décisions sur la base d'un profil, notamment en analysant les données et en créant des statistiques, des modèles et des profils. Vous aurez toujours le droit de refuser de nous permettre de prendre certaines décisions fondées exclusivement sur le profilage [voir 2.2].

### En quoi consiste exactement le profilage ?

Le profilage est toute forme d'utilisation automatisée de données à caractère personnel pour évaluer certains aspects personnels d'une personne [par exemple sa situation économique, sa santé, ses préférences personnelles, ses intérêts, sa fiabilité, son comportement, sa localisation ou ses déplacements]. Si nous utilisons vos données à caractère personnel à des fins de profilage, nous ne nous limitons pas à ce profilage. Le profilage en soi n'est pas un objectif. Nous n'utilisons vos données à des fins de profilage uniquement pour une autre finalité et dans la mesure où il existe une base juridique pour ce profilage.

### Sur quoi nous basons-nous ? Et quel est l'objectif du profilage ?

La base juridique du profilage dépend de :

- la nature des données à caractère personnel utilisées pour le profilage ;
- l'objectif du profilage.

Ces deux conditions sont cumulatives. Si le profilage est effectué sur la base de données relatives à votre santé et/ ou de données relatives aux condamnations pénales et aux infractions, nous baserons toujours ce profilage sur votre consentement explicite préalable [sauf dans le cadre d'un contrat accidents du travail, auquel cas nous traitons uniquement les données relatives à la santé dans la mesure nécessaire à l'exercice des droits spécifiques du travailleur dans le domaine du droit du travail et du droit de la sécurité sociale et de la protection sociale]. Si des données à caractère personnel 'ordinaires' (c'est-à-dire les catégories non particulières de vos données personnelles) sont utilisées lors du profilage, la finalité du profilage déterminera la base juridique que nous utiliserons.

Vous trouverez ci-dessous quelques exemples concrets :

<p><b>La nécessité d'exécuter le contrat ou de prendre des mesures précontractuelles à votre demande</b></p>	<p>Par exemple, afin d'évaluer correctement le risque [pour accepter une assurance ou pour fixer la prime et l'étendue des garanties], nous traitons des '<b>critères de segmentation</b>' objectifs qui répondent à toutes les exigences légales.</p> <p>Ces critères varient selon le produit et sont basés sur des résultats statistiques qui nous apprennent qu'ils peuvent avoir un impact sur la survenance ou la gravité d'un sinistre.</p> <p>Vous trouverez un aperçu des critères de segmentation et de plus amples informations sur leur utilisation sur notre site web <a href="http://www.ag.be">www.ag.be</a>.</p> <hr/> <p>Par exemple, lorsque nous <b>utilisons des processus internes automatisés</b> pour optimiser nos services à nos clients et partenaires et/ou à les adapter à leurs nouvelles attentes et besoins qui évoluent avec les nouveaux développements technologiques, par exemple :</p> <p>[1] lorsque des systèmes automatisés font des recommandations ou des suggestions à nos collaborateurs, qui vous donneront ensuite une réponse ou prendront une décision dans votre dossier d'assurance, par exemple lorsqu'ils reçoivent des suggestions de réponses à vos questions ;</p> <p>[2] lorsque vous recevez une réponse automatique dans la section « Frequently Asked Questions » de la plateforme My Global Benefits ;</p> <p>[3] lorsque notre courrier entrant [lettres, courriers, etc.] est automatiquement trié et affecté à votre [vos] dossier[s] pour le traitement des dossiers ;</p> <p>[4] lorsque les systèmes informatiques appliquent automatiquement les critères d'acceptation et/ou de calcul des primes prédéfinis par nous-mêmes à une demande d'assurance concrète.</p> <hr/> <p>Par exemple, lorsque des <b>cookies techniques et fonctionnels</b> [ou d'autres technologies similaires] sont placés sur nos sites web et nos applications mobiles afin que nos sites web et applications mobiles, ainsi que les services en ligne que vous avez demandés, fonctionnent correctement [pour plus d'informations, voir notre 'Politique en matière de cookies' que vous pouvez trouver via le bouton 'Cookies' en bas de nos sites web].</p>
<p><b>L'intérêt légitime que nous visons.</b></p> <p>Dans ce cas, nous nous efforçons de maintenir un juste équilibre entre notre intérêt légitime et le respect de votre vie privée. Vous pouvez également exercer votre droit d'opposition et nous demander des informations sur le juste équilibre que nous recherchons [voir section 2.2 ci-dessus] .</p>	<p>Par exemple, nous pouvons traiter vos données à des fins de profilage dans le cadre de la prospection [voir ci-dessus].</p> <hr/> <p>Par exemple, nous pouvons traiter vos données à des fins de profilage dans le cadre de la <b>détection, lutte et prévention de la fraude</b>.</p> <p>Exemple : l'attribution automatique de scores aux dossiers de sinistres, où les dossiers ayant une note indiquant des anomalies ou une fraude potentielle sont ensuite examinés plus en détail par notre personnel spécialisé.</p> <hr/> <p>Par exemple, nous pouvons traiter vos données <b>afin de développer des modèles</b> que nous pouvons ensuite traiter notamment pour :</p> <p>(i) la prospection [voir ci-dessus] ;</p> <p>(ii) l'établissement de business insights ;</p> <p>(iii) l'analyse de la fraude ;</p> <p>(iv) l'automatisation de processus internes dans lesquels nous développons des systèmes qui ont appris à s'auto-former en permanence afin de pouvoir ensuite exécuter certaines tâches de manière autonome, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le développement d'un chatbot autonome ou d'un assistant virtuel qui peut apporter une réponse rapide à diverses questions de nos clients et partenaires ;</li> <li>- le développement et l'amélioration d'un système qui trie et attribue automatiquement notre courrier entrant à votre [gestionnaire de] dossier.</li> </ul>

**Votre consentement** à l'utilisation de vos données à caractère personnel pour une ou plusieurs finalités spécifiques.

Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment et gratuitement [voir ci-dessus].

Si vous aviez donné votre consentement via le mécanisme de cookies sur nos sites web et nos applications mobiles, nous pouvons utiliser des cookies et des technologies comparables qui nous permettent de suivre votre comportement de clic et de navigation **et de les inclure dans votre profil client** afin d'optimiser votre expérience sur nos sites web et les publicités pour nos produits (pour plus d'informations, voir notre 'Politique en matière de cookies' que vous pouvez trouver via le bouton 'Cookies' au bas de nos sites web)

Si vous nous avez donné votre consentement explicite à **l'utilisation de vos données de santé aux fins de la conclusion d'un contrat d'assurance**, nos systèmes informatiques peuvent appliquer automatiquement les critères d'acceptation et/ou de calcul des primes prédéfinis par nous-même sur la base d'un questionnaire médical dans le cadre d'une demande d'assurance concrète.



- Si nous souhaitons prendre des décisions qui sont [1°] fondées exclusivement sur le profilage et [2°] susceptibles d'avoir des conséquences juridiques à votre égard ou un impact significatif similaire sur vous, nous ne pouvons pas nous baser sur notre intérêt légitime. Selon la finalité, nous nous basons dans ce cas sur votre consentement explicite, une obligation légale ou la nécessité de la conclusion ou de l'exécution d'un contrat [voir ci-dessus]. Dans ce cas, vous conservez votre droit de refuser que ces décisions soient prises exclusivement sur la base d'un profilage [voir ci-dessus].
- Vous avez toujours le droit de vous opposer dans le cadre du profilage sur la base de notre intérêt légitime [voir ci-dessus].
- Vous avez également le droit de retirer votre consentement au profilage à tout moment [voir ci-dessus].



**Vous souhaitez vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel à des fins de profilage ? Vous souhaitez demander le retrait de votre consentement au profilage ? Vous refusez la prise de certaines décisions fondées exclusivement sur le profilage ?** Envoyez-nous un e-mail ou un courrier. Notre « Data Protection Officer » ou « DPO » [notre spécialiste en la matière] prendra contact avec vous dans un délai d'un mois.

AG, Data Protection Officer, Boulevard Émile Jacqmain 53, 1000 Bruxelles, [AG\\_DPO@aginsurance.be](mailto:AG_DPO@aginsurance.be)

### 3.3. Comment ?

Avec le plus grand soin. Tous les collaborateurs d'AG n'ont pas accès à vos données. Seuls les collaborateurs qui traitent votre dossier peuvent les consulter et les traiter. Ils ont un devoir strict de confidentialité et en sont très conscients. Mais ce n'est pas tout : nos équipes spécialisées veillent à ce qu'il soit techniquement impossible pour des personnes non autorisées d'accéder à vos données et nous ne transmettons pas vos données à des tiers sans raison. Nous ne conservons vos données que pendant la durée nécessaire et conformément à la loi.

#### Comment protégeons-nous vos données à caractère personnel ?

En tant que supporteur de votre vie, nous prenons grand soin de vos données, et ce, de plusieurs manières.

#### Nous limitons l'accès. Qu'est-ce que cela signifie ?

Que seuls **les collaborateurs qui ont besoin de ces données** dans l'exercice de leurs fonctions auront accès à vos données à caractère personnel. En outre, ils doivent observer une stricte confidentialité et respecter toutes les règles techniques et organisationnelles visant à garantir la confidentialité des données à caractère personnel.

#### Nous ne transmettons pas vos données à caractère personnel à des tiers sans raison. Qu'est-ce que cela signifie ?

Nous **ne pouvons communiquer vos données à des tiers que dans certains cas et uniquement si ceux-ci se sont engagés** à traiter les données de manière sûre et confidentielle et à ne les traiter que pour les finalités pour lesquelles ils les ont reçues.

Par exemple, nous ne pouvons communiquer vos données à une autre personne que si nous disposons d'une base juridique pour le faire. La base juridique de chaque transfert vers d'autres parties est déterminée en fonction de

- la nature des données à caractère personnel que nous transmettons et
- l'objet du transfert.

Ces deux conditions sont cumulatives.



S'il s'agit de données relatives à la santé et/ou des données relatives à des condamnations pénales et infractions :

- nous transmettons les données relatives à la santé à des tiers sur la base de notre intérêt légitime si cette communication est réalisée dans le but de constater, d'exercer ou de défendre un droit en justice [auquel cas vous avez un droit d'opposition, [voir ci-dessus](#)];
- nous transmettons les données relatives à la santé à des tiers dans le cadre d'un contrat accidents du travail uniquement si cette communication est indispensable pour l'exercice des droits spécifiques du travailleur dans le domaine du droit du travail et du droit de la sécurité sociale et de la protection sociale ;
- nous transmettons les données à caractère personnel relatives aux condamnations pénales et aux infractions à des tiers sur la base d'un intérêt légitime si cette communication est réalisée pour la gestion des litiges propres [auquel cas vous avez un droit d'opposition, [voir ci-dessus](#)] et
- nous fondons tous les autres communications à des tiers de données relatives à la santé et de données personnelles concernant des condamnations pénales et des infractions sur votre consentement explicite préalable [que vous pouvez toujours révoquer gratuitement, [voir ci-dessus](#)].

Dans le cas des données à caractère personnel 'ordinaires' [à savoir les catégories non particulières de données à caractère personnel], la finalité du transfert déterminera la base juridique que nous utiliserons ; par exemple, nous ne pouvons divulguer des données à caractère personnel 'ordinaires' à une autre personne que si :

- nous faisons appel à cette autre personne pour l'exécution de certains services dans le cadre de nos activités et, par conséquent, la communication de données est requise dans le cadre d'un **contrat d'assurance** ; ou
- nous sommes **tenus par la loi** de transmettre ces informations à cette autre personne ; ou
- un **intérêt légitime** le justifie, auquel cas nous nous efforçons de maintenir un juste équilibre entre notre intérêt légitime et le respect de votre vie privée. Dans ce cas, vous pouvez exercer votre droit d'opposition et nous demander des informations sur le juste équilibre que nous recherchons [[voir section 2.2 ci-dessus](#)] ; ou
- vous nous avez donné votre **consentement** à la communication de données [par exemple, dans le formulaire [web] ad hoc], auquel cas vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment et gratuitement [[voir ci-dessus](#)].

**Ne vous inquiétez pas :** Nous ne transmettrons jamais vos données sans bonne raison. En tant que supporter, nous ne transmettrons PAS vos données à d'autres personnes pour un usage commercial sans votre consentement.

Si nous disposons d'une base juridique pour communiquer vos données à une autre personne, cette dernière peut, d'un point de vue légal :

- être un « sous-traitant »
- ou un « responsable du traitement » de vos données, dans certains cas avec AG.

Ces deux situations sont régies différemment par la loi mais, dans les deux cas, nous protégeons votre vie privée comme expliqué ci-dessous :

<b>Destinataire</b> = <b>Sous-traitant</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Un destinataire/sous-traitant n'agit que sur nos instructions que nous fixons dans un contrat.</li><li>• Un sous-traitant doit suivre nos instructions et respecter les principes énoncés dans notre Notice Vie Privée.</li><li>• Nous veillons notamment à ce que nos sous-traitants ne reçoivent que les données dont ils ont besoin pour accomplir leurs tâches à notre place.</li></ul>
--	---

<b>Destinataire</b> = <b>Responsable du traitement</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Un destinataire/responsable du traitement n'agit pas selon nos instructions.</li><li>• Toutefois, nous veillerons à ce qu'il ne reçoive que les données que nous sommes légalement tenus de divulguer ou dont il a besoin pour exercer ses fonctions pour nous ou que nous pouvons divulguer sur la base de votre consentement ou d'un intérêt légitime justifiant le transfert de données.</li><li>• Si le destinataire est un responsable du traitement avec nous, nous vous informerons, que ce soit via la clause de confidentialité de votre contrat d'assurance ou le formulaire [web] ad hoc qu'un autre responsable du traitement traite également vos données.</li></ul>
--	---

Concrètement, et pour autant qu'il existe une base juridique [comme expliqué ci-dessus], nous pouvons divulguer vos données à caractère personnel à des destinataires [agissant soit comme 'sous-traitant', soit comme 'responsable du traitement', comme expliqué ci-dessus] qui sont soit typiques au secteur des assurances, soit présents dans d'autres secteurs.

Vous trouverez ci-dessous quelques exemples de communications de données à caractère personnel « ordinaires » [c'est-à-dire les catégories non particulières de données à caractère personnel] ainsi que leur base juridique :

Destinataire typique du secteur de l'assurance	Base juridique			
	Contrat	Obligation légale	Intérêt légitime	Votre consentement
Votre intermédiaire d'assurance : transmission pour l'exécution de votre contrat d'assurance	X			
Assureurs intervenants, leurs représentants en Belgique et leurs correspondants à l'étranger dans le cadre d'un sinistre	X			
Compagnies d'assurance en cas de coassurance	X			
Compagnies de réassurance concernées chez qui nous sommes réassurés afin de pouvoir remplir nos obligations contractuelles en tant que compagnie d'assurance	X			
Experts, avocats, conseillers techniques et huissiers intervenant dans le cadre de sinistres	X			
Détectives privés pour les enquêtes sur les fraudes			X	
Bureaux de règlement de sinistres	X			
Réparateurs qui interviennent en cas de sinistres (par exemple Homeras SA, une filiale d'AG qui coordonne l'assistance urgente ou la réparation en nature)	X			
Médecins-conseils	X			
Autorités de contrôle (BNB, FSMA)		X		
Touring, qui est responsable de l'assistance automobile et du dépannage en cas de sinistre couvert	X			
Datassur [datassur.be] dans le cadre du fichier « RSR » [« Risques spéciaux »/« speciale risico's »] pour lutter contre la fraude à l'assurance en incendie, accidents et risques divers, y compris pour les véhicules automoteurs [ <a href="https://www.datassur.be/nl/diensten/rsr">https://www.datassur.be/nl/diensten/rsr</a> ].			X	
Datassur [datassur.be] dans le cadre de Car@ttest où les preneurs d'assurance ont un accès rapide et direct à leur(s) attestation(s) de sinistres dans le cadre d'une convention d'assurance RC Véhicules Automoteurs [ <a href="https://www.datassur.be/nl/diensten/carattest#_ftn1">https://www.datassur.be/nl/diensten/carattest#_ftn1</a> ].		X		
Plateforme eHealth [ehealth.fgov.be]		X		
Plateformes d'échange de données avec les réparateurs automobiles	X			
AssurCard [assurcard.be]	X			
Votre employeur qui a souscrit une assurance à votre profit	X			
TRIP (Terrorism Reinsurance and Insurance Pool) ASBL, créé en application de la loi du 1er avril 2007 relative à l'assurance contre les dommages causés par le terrorisme [ <a href="https://www.tripvzw.be/nl/home/index.asp">https://www.tripvzw.be/nl/home/index.asp</a> ].	X			
Assuralia [assuralia.be] dans le cadre de la caisse de compensation RDR visant à accélérer l'indemnisation des victimes de la circulation [dommages matériels] [ <a href="https://www.datassur.be/nl/diensten/rdr">https://www.datassur.be/nl/diensten/rdr</a> ].	X			
Assuralia [assuralia.be] dans le cadre du fichier central SIABIS+ avec les assurances assistance, destiné aux centres de coordination de la police fédérale et du centre de contrôle des routes en Wallonie [ <a href="https://www.datassur.be/nl/diensten/siabis">https://www.datassur.be/nl/diensten/siabis</a> ].	X			

Destinataire typique du secteur de l'assurance	Base juridique			
	Contrat	Obligation légale	Intérêt légitime	Votre consentement
Assuralia [assuralia.be] dans le cadre de la plateforme SIPASS-Verpais utilisée pour la communication entre les assureurs et les parquets quant aux demandes et informations relatives à la consultation des casiers judiciaires en matière de circulation ( <a href="https://www.datassur.be/nl/diensten/verpais">https://www.datassur.be/nl/diensten/verpais</a> ).	X			
Assuralia [assuralia.be] dans le cadre de Crashform, l'application mobile comprenant le formulaire de constat d'accident européen ( <a href="https://www.datassur.be/nl/diensten/crashform">https://www.datassur.be/nl/diensten/crashform</a> ).	X			
Assuralia [assuralia.be] dans le cadre de la base de données des attestations d'assurance 'RC Décennale' pour les professionnels du secteur de la construction [art. 19/1-19/2 de la loi du 31 mai 2017].		X		
Les mutuelles pour permettre les indemnisations	X			
L'ombudsman des assurances en cas de litige		X		
Les administrations fiscales et sociales pour remplir les obligations légales en tant qu'assureur soins de santé		X		

Destinataire non typique du secteur de l'assurance	Base juridique			
	Contrat	Obligation légale	Intérêt légitime	Votre consentement
Commissaire/auditeur externe		X		
Conseillers/consultants pour les conseils en matière de fonctionnement d'AG en tant qu'entreprise			X	
Fournisseurs de services IT	X			
Bureaux de recouvrement			X	
Cloud providers	X			
En cas de reprise éventuelle de [une partie de] certaines activités d'AG par un tiers, il se peut que vos données à caractère personnel soient transmises à l'acquéreur tiers intéressé, mais seulement si et dans la mesure où cela s'avère nécessaire pour que l'acquéreur tiers intéressé puisse étudier, évaluer, négocier et, si nécessaire, mettre en œuvre la reprise éventuelle.			X	
Les entreprises qui placent des 'cookies de tiers' [par exemple le bouton 'J'aime' de Facebook] après que vous avez donné votre consentement via le mécanisme des cookies sur nos sites web et applications mobiles [pour plus d'informations, voir notre 'Politique en matière de cookies' que vous pouvez trouver via le bouton 'Cookies' en bas de nos sites web]				X



**Vous avez des questions sur les éventuels transferts de vos données à caractère personnel (par exemple la catégorie de destinataire, la base juridique, la ou les finalités, etc.) ?** Envoyez-nous un e-mail ou un courrier. Notre « Data Protection Officer » ou « DPO » [notre spécialiste en la matière] prendra contact avec vous dans un délai d'un mois.

AG, Data Protection Officer, Boulevard Émile Jacqmain 53, 1000 Bruxelles, [AG\\_DPO@aginsurance.be](mailto:AG_DPO@aginsurance.be)

### Nous prévoyons une protection supplémentaire si nous transférons vos données à l'étranger. Pourquoi ?

Il arrive que nous transférons vos données - à condition que nous disposions d'une base juridique pour le faire [voir ci-dessus] - à une autre partie située en dehors de l'Espace économique européen (EEE).

Dans ce cas, nous veillons à ce que le pays tiers en question bénéficie d'une décision d'adéquation sur la base de laquelle la Commission européenne a décidé que le pays tiers en question assure un niveau de protection adéquat des données à caractère personnel. Une liste des pays tiers bénéficiant d'une telle décision d'adéquation est disponible sur [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/adequacy-decisions\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/adequacy-decisions_en).

Si le pays tiers en question ne bénéficie pas d'une telle décision d'adéquation, AG protège vos données en renforçant la sécurisation IT et en exigeant contractuellement un niveau de sécurité accru de ses contreparties internationales par le biais des dispositions contractuelles standard sur la protection des données adoptées par la Commission européenne. Si, dans un cas spécifique, ces dispositions standard ne garantissent toujours pas un niveau de protection adéquat de vos données à caractère personnel dans le pays tiers, nous exigeons contractuellement que des mesures supplémentaires de nature technique, contractuelle et/ou organisationnelle soient prises pour garantir un tel niveau de protection.



**Vous avez des questions sur les éventuels transferts de vos données à caractère personnel à l'étranger ? Vous souhaitez obtenir une copie des clauses contractuelles exigeant un niveau de sécurité accru ? Vous souhaitez obtenir plus d'informations sur d'éventuelles mesures supplémentaires ?** Envoyez-nous un e-mail ou un courrier.

Notre « Data Protection Officer » ou « DPO » [notre spécialiste en la matière] prendra contact avec vous dans un délai d'un mois.

AG, Data Protection Officer, Boulevard Émile Jacqmain 53, 1000 Bruxelles, [AG\\_DPO@aginsurance.be](mailto:AG_DPO@aginsurance.be)

### Nous mettons tout en œuvre sur le plan technique et organisationnel pour protéger vos données. Qu'est-ce que cela signifie ?

**Nous disposons de ressources techniques et d'équipes spécialisées dédiées à la protection de vos données à caractère personnel.** Nous souhaitons ainsi empêcher les personnes non autorisées d'accéder aux données, de les traiter, de les adapter ou de les détruire. En outre, lorsque nous traitons des données à caractère personnel, nous les agrégeons et les pseudonymisons autant que possible.

### Nous limitons le traitement des données au strict nécessaire

Lorsque nous traitons vos données à caractère personnel, **nous nous limitons aux données strictement nécessaires** aux finalités [voir ci-dessus] pour lesquelles elles sont traitées.



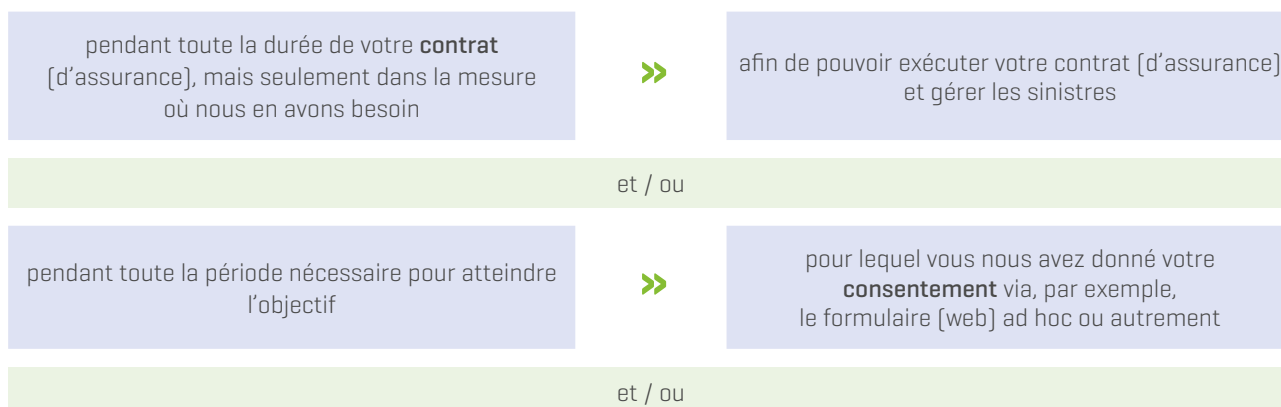
**Vous souhaitez savoir pour quelles finalités nous traitons vos données à caractère personnel et/ou quelles catégories de données à caractère personnel nous traitons ?** Envoyez-nous un e-mail ou un courrier. Notre « Data Protection Officer » ou « DPO » [notre spécialiste en la matière] prendra contact avec vous dans un délai d'un mois.

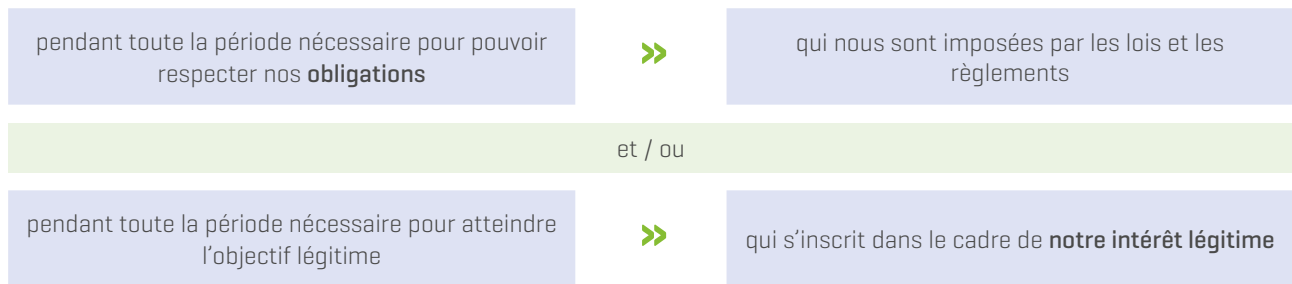
AG, Data Protection Officer, Boulevard Émile Jacqmain 53, 1000 Bruxelles, [AG\\_DPO@aginsurance.be](mailto:AG_DPO@aginsurance.be)

### Nous ne conservons pas vos données plus longtemps que nécessaire

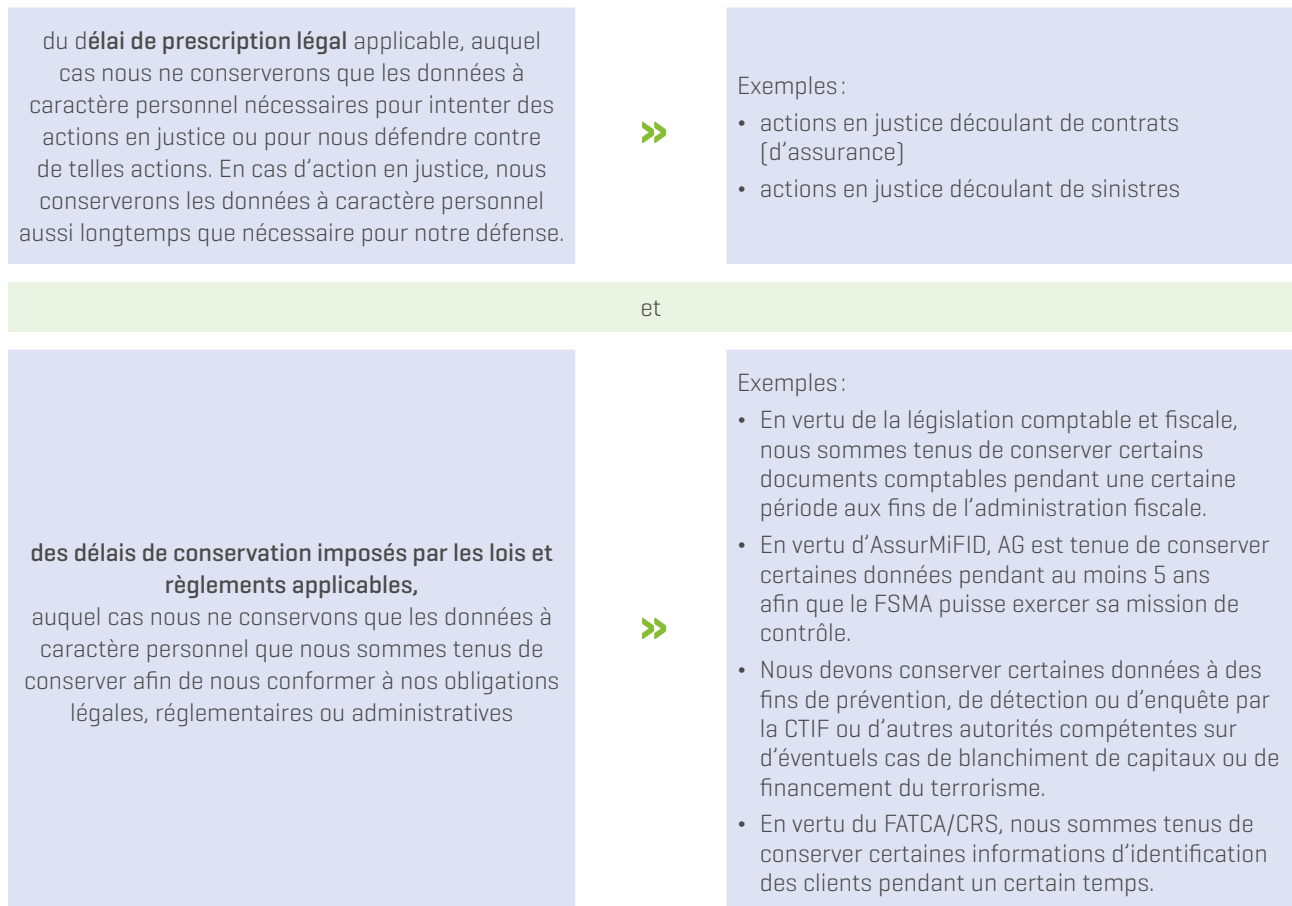
Nous **ne traiterons vos données à caractère personnel que si et pendant la période où il y a une finalité spécifique.**

En d'autres termes, nous conservons vos données à caractère personnel :





Une fois que toutes les finalités ont été réalisées, ces données seront conservées jusqu'à l'expiration :



Nous supprimerons ou anonymiserons vos données à caractère personnel à l'expiration du délai de prescription légal applicable et de tout délai de conservation imposé par les lois et règlements en vigueur.

Veuillez noter que, dans certains cas, nous sommes légalement tenus de supprimer les données à caractère personnel après un certain délai maximal. Par exemple :

- les images que nous obtenons avec les caméras de surveillance dans et autour de nos bâtiments sont supprimées au bout d'un mois, à moins qu'elles ne puissent contribuer à fournir des preuves d'un ou plusieurs incidents. Dans ce cas, elles peuvent être conservées aussi longtemps que nécessaire pour fournir cette preuve ;
- les appels téléphoniques enregistrés pour améliorer la qualité du service sont effacés après 30 jours. Toutefois, si ces conversations téléphoniques enregistrées sont également utilisées à des fins de preuve, nous pouvons les conserver jusqu'à l'expiration du délai de prescription et aussi longtemps que nécessaire pour notre défense.



**Vous avez des questions sur la durée de conservation de vos données à caractère personnel ?** Envoyez-nous un e-mail ou un courrier. Notre « Data Protection Officer » ou « DPO » [notre spécialiste en la matière] prendra contact avec vous dans un délai d'un mois.

AG, Data Protection Officer, Boulevard Émile Jacqmain 53, 1000 Bruxelles, [AG\\_DPO@aginsurance.be](mailto:AG_DPO@aginsurance.be)

## Nous traitons également les données relatives à votre santé avec le plus grand soin

En principe, nous ne traitons pas ce type de données. Cependant, il arrive que nous devions traiter les données relatives à votre santé. Toutefois, même dans ce cas, votre vie privée est protégée :

<p><b>Nous ne traitons les données relatives à votre santé :</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• soit, en ce qui concerne plus particulièrement les contrats <b>accidents du travail</b>, pour autant que ce soit nécessaire à l'exercice des droits spécifiques du travailleur en matière de droit du travail et de droit de la sécurité sociale et de la protection sociale [par exemple, lorsqu'il s'agit d'un accident du travail couvert par le contrat accidents du travail souscrit par votre employeur]</li><li>• ou, pour la <b>constatation, l'exercice ou la défense dans le cadre d'une procédure judiciaire</b></li><li>• soit uniquement dans tous les autres cas où nous avons reçu votre <b>consentement explicite</b> :<ul style="list-style-type: none"><li>– par exemple lorsque nous gérons certains contrats d'assurance [assurance-vie ou hospitalisation, assurance revenu garanti, assurance accidents du travail...] ou lorsque nous traitons un sinistre avec lésions corporelles.</li><li>– via une clause de consentement reprise dans nos documents contractuels ou formulaires types, ou via toute autre personne concernée [par exemple, votre employeur dans le cadre des assurances liées à l'activité professionnelle]</li></ul></li></ul>
<p><b>Nous traitons les données relatives à votre santé avec le plus grand soin :</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Seuls les collaborateurs qui ont besoin de ces données dans l'exercice de leurs fonctions auront accès à ces données.</b></li><li>• Ils ne peuvent traiter ces <b>données que pour la finalité</b> pour laquelle vous avez donné votre consentement ou pour le constat, l'exercice ou la défense dans le cadre d'une procédure judiciaire, ou, en ce qui concerne plus particulièrement les contrats accidents du travail, pour autant que ce soit nécessaire à l'exercice des droits spécifiques du travailleur en matière de droit du travail et de droit de la sécurité sociale et de la protection sociale.</li></ul>

## Nous traitons également avec le plus grand soin les données à caractère personnel relatives aux condamnations pénales et aux infractions.

Dans le cadre de nos services, nous ne traitons des données à caractère personnel relatives aux condamnations pénales et aux infractions que si nous en avons besoin à des fins de gestion des litiges ou si vous nous avez donné votre consentement explicite par écrit. Comme pour les données relatives à votre santé, nous traitons ces informations avec le plus grand soin.

## Nous faisons aussi attention à vos données en ligne. Qu'est-ce que cela signifie ?

Nous protégeons également les données à caractère personnel que nous obtenons en ligne.

Lorsque vous nous communiquez des données à caractère personnel via l'un de nos sites web ou applications mobiles [par exemple, lorsque vous demandez une offre d'assurance en ligne ou via des cookies ou une technologie similaire], nous utilisons ces données conformément à la présente Notice Vie Privée et vous bénéficiez des mêmes droits que ceux décrits dans la présente Notice Vie Privée.

## Nous avons également une politique en matière de cookies

Si vous surfez sur l'un de nos sites web ou utilisez l'une de nos applications mobiles



vous pouvez choisir d'accepter ou non nos cookies [et d'autres moyens technologiques qui recueillent des données et des informations sur votre comportement de navigation]

Vous voulez plus d'informations à ce sujet ?



Rendez-vous sur [www.ag.be](http://www.ag.be)

+

cliquez sur le bouton 'Cookies' en bas de la page



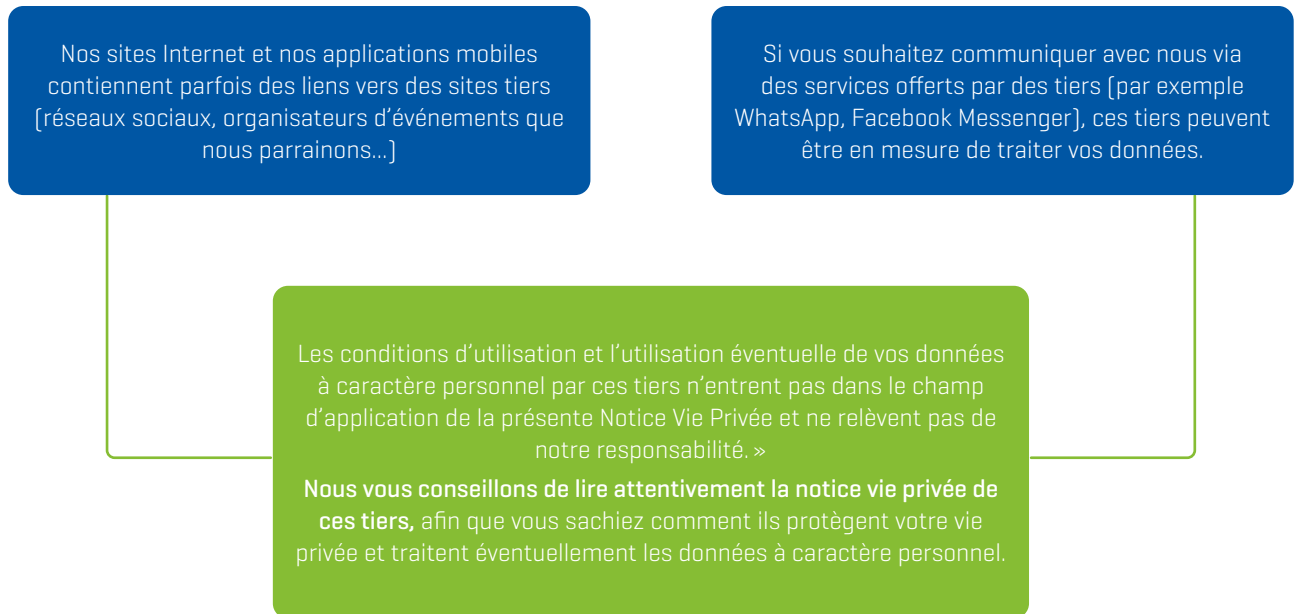
**Vous avez des questions sur le respect de votre vie privée dans le cadre des cookies ?** Envoyez-nous un e-mail ou un courrier. Notre « Data Protection Officer » ou « DPO » [notre spécialiste en la matière] prendra contact avec vous dans un délai d'un mois.

AG, Data Protection Officer, Boulevard Émile Jacqmain 53, 1000 Bruxelles, [AG\\_DPO@aginsurance.be](mailto:AG_DPO@aginsurance.be)

### **Vous avez une plainte sur la manière dont nous traitons votre vie privée dans le cadre des cookies ?**

Voici l'interlocuteur ad hoc dans ce cas: Autorité de protection des données, Rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles, [contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be), +32 2 274 48 00.

**Nous attirons votre attention sur l'existence des conditions d'utilisation et de protection de la vie privée d'autres parties.**



### **Vous pouvez toujours vous tenir informé(e) des modifications apportées à la présente Notice Vie Privée.**

#### **Qu'est-ce que cela signifie ?**

Dans un monde en évolution constante où la technologie ne s'arrête jamais, la présente Notice Vie Privée peut être modifiée. Nous veillons à ce que vous puissiez toujours consulter en ligne la version la plus récente de ce document. Nous vous tiendrons informé(e) via une bannière sur le site web d'AG [www.ag.be](http://www.ag.be) et éventuellement via d'autres canaux de communication habituels.



**Vous avez des questions sur le respect de votre vie privée ?** Envoyez-nous un e-mail ou un courrier. Notre « Data Protection Officer » ou « DPO » [notre spécialiste en la matière] prendra contact avec vous dans un délai d'un mois. AG, Data Protection Officer, Boulevard Émile Jacqmain 53, 1000 Bruxelles, [AG\\_DPO@aginsurance.be](mailto:AG_DPO@aginsurance.be)

**Vous avez une plainte sur la manière dont nous traitons votre vie privée ?** Voici l'interlocuteur ad hoc dans ce cas : Autorité de protection des données, Rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles, [contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be), +32 2 274 48 00.