

Notice relative à la protection des données à caractère personnel

L'objet de la présente notice est d'exposer comment et à quelles fins GENERALI BELGIUM SA utilise les données personnelles des personnes physiques (preneurs d'assurance, prospects, assurés et bénéficiaires, intermédiaires, ...). Nous vous remercions d'en prendre connaissance de façon attentive.

1. Qui sommes-nous ?

GENERALI BELGIUM SA, dont le siège social est établi à 1050 Bruxelles, Avenue Louise 149 et enregistrée à la BCE sous le n° 0403.262.553 (ci-après "GENERALI") traite vos données à caractère personnel (ci-après les "données personnelles") pour son propre compte, en tant que responsable du traitement.

Le responsable du traitement, au sens de la réglementation européenne en matière de protection des données, est la personne physique ou morale qui détermine les finalités et les moyens du traitement des données personnelles.

2. Que signifie une "donnée personnelle" ?

Une donnée personnelle est toute information à propos d'une personne physique identifiée ou identifiable (par exemple le nom d'une personne, sa photo, son numéro de téléphone, un numéro de contrat, un mot de passe, etc.).

3. Quelles données personnelles utilisons-nous ?

Nous traitons uniquement les données personnelles strictement nécessaires pour la réalisation des finalités évoquées ci-après (cfr point 4). En fonction de votre situation particulière et notamment du type d'assurance concerné, GENERALI peut traiter les données suivantes :

- données d'identification (par exemple : nom, prénom, adresse, n° de carte d'identité, etc.) ;
- données de contact (par exemple : adresse, adresse email, téléphone, etc.) ;
- composition du ménage (par exemple : état civil, nombre d'enfants, etc.) ;
- vue financière globale (par exemple : vos biens immobiliers, etc.) ;
- profession (par exemple : fonction exercée, formation, etc.) ;
- habitudes de vie, habitudes de consommation de biens et de services ;
- loisirs et intérêts ;
- caractéristiques du logement ;
- enregistrement d'images et de sons.

GENERALI peut également être amenée à traiter certaines **données sensibles**, bénéficiant d'une protection particulière, telles que :

- des données concernant votre santé, notamment en vue d'assurer la bonne gestion de contrats d'assurances liés à votre santé (assurance-vie, hospitalisation, revenu garanti, etc.), la gestion de votre dossier médical et la gestion d'un sinistre avec dommage corporel ;
- des données relatives aux condamnations pénales et aux infractions.

GENERALI traite ces données avec un soin tout particulier.



Nous sommes également susceptibles d'utiliser les **données obtenues de sources externes**, notamment dans les cas suivants :

- employeur souscrivant une assurance pour ses membres du personnel ;
- fournisseurs professionnels de données pour la correction des données (par exemple la correction orthographique de votre adresse) ;
- fournisseurs professionnels de données pour l'émission d'offres ;
- enrichissement de données (notamment concernant la composition de votre famille) ;
- publication ou transmission de vos données par des tiers autorisés ou des fournisseurs professionnels de données.

Dans certains cas, nous sommes amenés à utiliser des **données personnelles relatives à d'autres personnes que vous**, et par exemple :

- vos enfants, votre partenaire, le bénéficiaire d'une assurance-vie ;
- vos membres du personnel ;
- une personne impliquée dans le cadre d'un sinistre (témoin, victime...).

Si vous nous communiquez de telles données, nous vous invitons à en informer les personnes concernées.

4. Comment utilisons-nous vos données personnelles ?

4.1. Quelles sont les finalités poursuivies par GENERALI ?

GENERALI utilisera raisonnablement vos données personnelles pour diverses finalités. Pour chaque finalité, seules les données nécessaires et pertinentes sont traitées.

GENERALI utilisera tout d'abord vos données personnelles pour exécuter ses **obligations contractuelles** à votre égard ou pour prendre des mesures précontractuelles à votre demande, et ce notamment afin de :

- analyser l'opportunité de conclure un contrat d'assurance ou de crédit et/ou des conditions à imposer à la conclusion d'un contrat d'assurance ou de crédit ;
- conclure, gérer et exécuter des contrats d'assurance faisant partie de la gamme de produits et services offerts par GENERALI, y compris la gestion de la relation clientèle et la gestion des sinistres ;
- tenir un historique des (plus récents) moments de contact, afin de connaître la fréquence de ceux-ci et de la maintenir à un niveau acceptable ;
- sauvegarder vos préférences, si et comment GENERALI peut vous contacter pour vous soumettre des informations, de la publicité ou des propositions ;
- exécuter un service que vous avez demandé, par exemple en nous communiquant vous-même vos données en ligne pour souscrire à la newsletter ou pour demander une offre d'assurance.

GENERALI traitera également vos données personnelles afin de respecter toutes les **obligations légales**, réglementaires et administratives auxquelles elle est soumise, notamment en matière de :

- prévention du blanchiment de capitaux ;
- prévention du financement du terrorisme ;
- mise en œuvre de la législation AssurMIFID ;
- lutte contre la fraude fiscale ;
- obligations fiscales ;
- gestion des plaintes clients ;
- demandes des autorités de contrôle.

Lorsque vous avez donné votre **consentement** spécifique pour un traitement particulier, GENERALI traitera vos données personnelles à cette fin.

Enfin, GENERALI est susceptible de traiter vos données personnelles pour des raisons qui relèvent de son **intérêt légitime**. Dans ce cas, Generali veillera à préserver un équilibre proportionné entre l'intérêt poursuivi



et le respect de votre vie privée. Dans ce contexte, GENERALI pourra traiter vos données personnelles pour, entre autres, les finalités suivantes :

- détection et prévention des abus et des fraudes ;
- protection des biens de l'entreprise ;
- sécurité des biens et des personnes, ainsi que des réseaux et systèmes informatiques de GENERALI ;
- révélation de tout abus portant ou susceptible de porter un préjudice sérieux au statut financier, aux résultats et/ou à la réputation de GENERALI ;
- contrôle de la régularité des opérations ;
- surveillance et contrôle ;
- constatation, exercice, défense et préservation des droits de GENERALI ou des personnes qu'elle représente éventuellement, par exemple lors de litiges ;
- constitution de preuve ;
- vision globale des clients (par exemple en établissant des statistiques de nos clients afin de savoir qui ils sont et de mieux les connaître) ;
- contrôles qualitatifs (notamment des appels téléphoniques) en vue d'évaluer et d'optimiser nos services à l'égard de nos clients ;
- suivi des activités de GENERALI et connaissance administrative des différentes personnes étant en rapport avec la société, pouvant permettre le cas échéant l'identification des dossiers, de l'intermédiaire et d'autres intervenants ;
- test, évaluation, simplification, optimisation et/ou automatisation des processus purement internes de GENERALI afin de les rendre plus efficaces (par exemple optimisation/automatisation des processus internes d'évaluation et d'acceptation du risque, automatisation de la procédure visant à traiter vos questions et demandes, etc.) ;
- test, évaluation, simplification et optimisation des systèmes en ligne afin de rendre votre expérience en tant qu'utilisateur meilleure (par exemple résoudre des bugs sur nos sites Internet et applications mobiles, vous contacter pour résoudre des problèmes techniques lorsque nous avons constaté que vous avez commencé à remplir vos données pour bénéficier d'un service mais vous n'avez pas pu continuer ce processus, etc.) ;
- optimisation et gestion des canaux de distribution de GENERALI (notamment le réseau du courtage) ;
- gestion et ajustement des produits autorisés ;
- enquêtes de satisfaction ;
- prospection, et ;
- développement de nouveaux produits et services par GENERALI qui répondront encore mieux à vos besoins et attentes.

4.2. GENERALI utilise-t-elle vos données personnelles pour prendre des décisions automatisées ?

Dans le cadre des finalités évoquées ci-avant (point 4.1), GENERALI est également susceptible d'utiliser et d'analyser vos données personnelles en vue de prendre des décisions automatisées, c'est-à-dire n'impliquant pas d'intervention humaine. Dans une telle hypothèse, GENERALI vous informera de la logique sous-jacente à une telle prise de décision et de l'importance et des conséquences prévues de ce traitement.

Dans ce cas, GENERALI veillera à ce qu'il y ait toujours une intervention humaine significative et/ou à ce que le profilage ne produise pas d'effets juridiques qui vous concernent ou qui, de façon similaire, vous affectent de manière significative.

5. Pourquoi est-il nécessaire de nous fournir vos données personnelles ?

Vous avez le droit de ne pas nous communiquer les données personnelles que nous vous demandons. Si vous refusez toutefois de nous fournir les données demandées dans le cadre de l'émission d'une proposition d'assurance, de la conclusion d'un contrat d'assurance ou d'une déclaration de sinistre, GENERALI pourrait se trouver dans l'impossibilité de conclure un tel contrat ou de donner suite à votre demande d'intervention.



6. Qui a accès à vos données personnelles et à qui sont-elles transférées ?

Afin de protéger votre vie privée, les personnes qui sont autorisées à accéder à vos données sont déterminées avec précision en fonction de leurs tâches.

En vue de la réalisation des finalités détaillées ci-avant (voir point 4.1.), vos données pourront être communiquées :

- à d'autres entreprises d'assurances intervenantes (ou à leurs représentants en Belgique ou leurs correspondants à l'étranger) ;
- aux entreprises de réassurance concernées ;
- à des bureaux de règlement des sinistres ;
- à un expert ;
- à un médecin conseil ;
- à un avocat ;
- à un conseil technique ;
- à votre intermédiaire d'assurances ;
- à l'intermédiaire d'assurance de votre employeur ;
- à un sous-traitant (intermédiaires avec lesquels nous collaborons, détectives privés pour les enquêtes en matière de fraude, prestataires de services informatiques, bureaux de marketing et de communications, etc.) auquel GENERALI aura confié la réalisation d'un traitement particulier ;
- au service "fichiers" de Datassur ESV ;
- à Informex ;
- à d'autres sociétés faisant partie du groupe Generali.

Nous pouvons également être contraints de communiquer certaines données à des autorités publiques en vertu d'obligations légales ou réglementaires.

7. Où transférons-nous vos données personnelles ?

GENERALI est susceptible de transférer des données personnelles vers des États, territoires ou organisations :

- situés dans l'Espace Economique Européen,
- situés en dehors de l'Espace Economique Européen ("EEE") et qui ne sont pas reconnus comme assurant un niveau de protection adéquat des données personnelles par la Commission européenne. Le cas échéant, le transfert de vos données ne sera réalisé que moyennant des garanties appropriées et adaptées, en conformité avec le droit applicable. Vous avez le droit d'obtenir des informations à ce sujet et, le cas échéant, une copie des garanties adoptées en contactant notre DPO (voir point 9).

8. Quels sont vos droits et comment pouvez-vous les exercer ?

En ce qui concerne vos données personnelles, GENERALI vous garantit les différents droits suivants :

- **Accès** : Vous pouvez demander l'accès à vos données personnelles. Vous pouvez également demander les informations suivantes concernant vos données personnelles :
 - a. dans quels buts nous traitons vos données personnelles ;
 - b. quelles catégories de données personnelles nous traitons ;
 - c. à quelles catégories de destinataires elles sont communiquées ;
 - d. leur durée de conservation ;
 - e. l'origine des données traitées ;
 - f. la logique qui sous-tend le traitement automatisé – en ce compris un profilage – de certaines de vos données à caractère personnel.
- **Rectification** : Vous pouvez demander à GENERALI de corriger les données personnelles qui seraient erronées ou incomplètes.



- **Effacement (“droit à l’oubli”)** : Dans certains cas, vous pouvez demander à GENERALI d’effacer vos données personnelles :
 - a. lorsque les données personnelles ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées ;
 - b. lorsque le traitement est basé exclusivement sur votre consentement et que vous décidez de retirer celui-ci ;
 - c. lorsque vous vous opposez à la prise de décision automatisée et qu’il n’existe aucun motif légitime impérieux justifiant le traitement ;
 - d. lorsque vous vous opposez au traitement à des fins de marketing direct ;
 - e. lorsque vos données personnelles ont été traitées de façon illicite ;
 - f. lorsque vos données personnelles doivent être effacées pour respecter une obligation découlant du droit de l’Union européenne ou du droit de l’État membre auquel GENERALI est soumise ;
 - g. lorsque les données à caractère personnel ont été collectées, sur la base de votre consentement ou de celui de vos parents, à une période où vous étiez mineur.

GENERALI peut toutefois continuer à conserver vos données lorsque cette conservation est nécessaire entre autres :

- a. au respect d’une obligation légale ;
- b. à la constatation, à l’exercice ou à la défense de droits en justice.

- **Limitation** : Vous pouvez demander à GENERALI de limiter la manière dont nous traitons vos données personnelles dans l’une des situations suivantes :
 - a. vous contestez l’exactitude de vos données personnelles (la limitation s’appliquera durant une période permettant à GENERALI de vérifier l’exactitude des données) ;
 - b. le traitement est illicite et vous vous opposez à leur effacement et exigez à la place la limitation de leur utilisation ;
 - c. GENERALI n’a plus besoin des données à caractère personnel aux fins du traitement mais celles-ci vous sont encore nécessaires pour la constatation, l’exercice ou la défense de droits en justice ;
 - d. vous vous êtes opposé au traitement conformément au droit de refuser une prise de décision automatique (la limitation s’appliquera pendant la vérification portant sur le point de savoir si les motifs légitimes poursuivis par GENERALI prévalent sur les vôtres).

Dans ce cas, à l’exception de la conservation, vos données ne pourront être traitées qu’avec votre consentement, ou pour la constatation, l’exercice ou la défense de droits en justice, ou pour la protection des droits d’une autre personne physique ou morale, ou encore pour des motifs importants d’intérêt public de l’Union ou d’un Etat membre.

- **Portabilité** : Lorsque le traitement est fondé sur votre consentement ou sur l’exécution d’un contrat et qu’il est effectué à l’aide de procédés automatisés, vous pouvez demander à GENERALI de transférer les données que vous nous avez fournies à un autre responsable de traitement lorsque cela est techniquement possible.
- **Opposition** : Vous avez le droit de vous opposer à tout moment, pour des raisons tenant à votre situation particulière, à :
 - a. un traitement de vos données personnelles (en ce compris le profilage) fondé sur l’intérêt légitime de GENERALI. Il ne sera toutefois pas tenu compte de votre demande si notre intérêt légitime s’avère supérieur au vôtre ou si le traitement de vos données reste nécessaire pour la constatation, l’exercice ou la défense de droits en justice ;
 - b. un traitement de vos données personnelles à des fins de prospection (en ce compris le profilage).
- **Retrait du consentement** : Lorsque le traitement est fondé sur votre consentement, vous pouvez retirer celui-ci à tout moment. Vous pouvez également vous opposer à tout moment au traitement des données relatives à votre santé. Dans ce cas, GENERALI pourrait se trouver dans l’impossibilité de réaliser cette finalité et/ou de donner suite à votre demande d’intervention. Ce retrait ne remettra pas en cause la licéité du traitement de vos données personnelles effectué durant la période antérieure.



Pour exercer ces différents droits, il vous suffit d'adresser votre demande datée et signée accompagnée d'une photocopie recto-verso de votre carte d'identité par courrier ou courriel à notre DPO (voir point 9).

9. A qui pouvez-vous adresser vos questions ou demandes ?

Pour toute question ou demande relative au traitement de vos données personnelles, nous vous invitons à contacter notre délégué à la protection des données ("Data Protection Officer" ou "DPO") par courrier ou e-mail à l'adresse suivante :



Par e-mail : dpo@generali.be



Par courrier : GENERALI BELGIUM SA
A l'attention du Data Protection Officer
Avenue Louise 149,
1050 Bruxelles

10. Comment pouvez-vous introduire une plainte ou un recours ?

Si vous estimez que le traitement de vos données personnelles constitue une violation de la législation en matière de vie privée, vous pouvez introduire une plainte auprès de l'Autorité de protection des données dont les coordonnées sont les suivantes :



Autorité de protection des données
Rue de la Presse 35
1000 Bruxelles
Tél. : +32 2 274 48 00
E-mail : commission@privacycommission.be

11. Combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?

Nous conservons vos données personnelles aussi longtemps que nécessaire pour la réalisation des finalités visées ci-avant (voir point 4.1.). Ceci signifie par exemple que nous conservons vos données durant l'exécution du contrat d'assurance mais également durant la période de prescription légale applicable.

Lorsque plus aucune finalité ne justifie la conservation de vos données personnelles, nous ne les conservons que dans la mesure où la loi l'impose.

12. Comment pouvez-vous rester au courant des modifications apportées à cette Notice ?

GENERALI peut apporter des modifications à cette notice. Nous vous informerons de toute modification de la notice via notre site Internet.