



En tant que supporter de votre vie, nous souhaitons vous assister au mieux.

En tant que supporter de votre vie, nous traitons vos données de manière responsable.

En tant que supporter de votre vie, nous protégeons vos données.



Vous avez un droit de regard sur vos données et votre mot à dire sur ce que nous en faisons.

Vos données à caractère personnel vous appartiennent.

Des questions ou des doutes? Notre DPO est à votre service.



# Notice Vie Privée

## AG Insurance

# Notice Vie Privée AG Insurance



## 1. La protection de votre vie privée : **ensemble**, nous y veillons

---

Chez AG Insurance, nous estimons que la protection de votre vie privée est importante. Très importante. En tant que supporter de votre vie, nous y apportons le plus grand soin. Nous traitons vos données à caractère personnel de manière transparente et conforme à la loi. Dans cette Notice Vie Privée, nous vous expliquons pourquoi et comment nous le faisons, mais aussi ce que vous pouvez faire pour nous y aider. Car c'est ensemble que nous veillons à la protection de votre vie privée.

## 2. Le respect de votre vie privée, ça **vous** concerne

---

### 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 mail, etc. sont des données qui vous appartiennent. Qui vous appartiennent en tant que personne. C'est pourquoi elles sont appelées « données à caractère personnel ».

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

Si vous le souhaitez, vous pouvez consulter vos données et les faire rectifier. Dans certains cas, vous pouvez même les faire supprimer. Parfois, vous pouvez aussi vous opposer à une utilisation de vos données, refuser que vos données soient traitées de manière entièrement automatique ou demander de les transmettre à vous-même ou à un tiers. Vous pouvez également toujours refuser de recevoir des informations commerciales à propos de nos produits et services.

### 2.3. Comment ?

**Ce n'est pas difficile.**

Envoyez-nous un courrier électronique ou un courrier postal, accompagné d'une copie recto-verso de votre carte d'identité. Notre « Data Protection Officer » ou « DPO », c'est-à-dire notre spécialiste en la matière, prendra contact avec vous dans un délai d'un mois.

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

## 3. Votre vie privée, nous en prenons [un très grand] soin

---

### 3.1. Pourquoi ?

En tant que supporter de votre vie, il est normal que nous conservions des données afin de pouvoir vous joindre rapidement et de vous assister au mieux. Cependant, nous utilisons également ces données afin de vous fournir des informations commerciales sur nos produits et services qui vous intéressent. Nous utilisons aussi vos données, notamment, afin de respecter nos obligations légales, de prévenir la fraude et d'optimiser nos processus internes.

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

Si nous utilisons vos données, nous sommes responsables de leur traitement. Que faisons-nous exactement avec vos données ? Beaucoup de choses : collecte, enregistrement, organisation, structuration, conservation, adaptation ou modification, extraction, consultation, utilisation, communication par transmission, diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, rapprochement ou interconnexion, limitation, effacement ou destruction.

### 3.3. Comment ?

Avec le plus grand soin. Tous les collaborateurs d'AG Insurance n'ont pas accès à vos données. Seules les personnes en charge de votre dossier peuvent consulter et traiter vos données. Ces personnes sont tenues à une stricte obligation de confidentialité et en sont parfaitement conscientes. Mais ce n'est pas tout. Nos équipes spécialisées veillent à ce que, d'un point de vue technique, il soit impossible que des personnes non autorisées aient accès à vos données. En outre, nous ne conservons pas vos données plus longtemps que nécessaire et comme la loi le prévoit.

#### Vous avez des questions au sujet de la protection de votre vie privée ?

Envoyez-nous un courrier électronique ou postal. Notre « Data Protection Officer » ou « DPO », c'est-à-dire notre spécialiste en la matière, prendra contact avec vous dans un délai d'un mois.  
AG Insurance, Data Protection Officer, boulevard Émile Jacqmain 53, 1000 Bruxelles, AG\_DPO@aginsurance.be

#### Vous souhaitez formuler une réclamation sur la manière dont nous protégeons votre vie privée ?

Votre interlocuteur : Autorité de protection des données, rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles, [commission@privacycommission.be](mailto:commission@privacycommission.be), +32 2 274 48 00.

# Notice Vie Privée

## AG Insurance

### 1. La protection de votre vie privée : **ensemble**, nous y veillons

---

Chez AG Insurance, nous estimons que la protection de votre vie privée est importante. Très importante. En tant que supporter de votre vie, nous y apportons le plus grand soin. Nous traitons vos données à caractère personnel de manière transparente et conforme à la loi. Dans cette Notice Vie Privée, nous vous expliquons pourquoi et comment nous le faisons, mais aussi ce que vous pouvez faire pour nous y aider. Car c'est ensemble que nous veillons à la protection de votre vie privée.

#### Votre vie privée, un bien extrêmement précieux

En tant que fidèle supporter de votre vie, nous avons pour tâche, dans le cadre de notre prestation de services, de collecter, conserver et traiter certaines données vous concernant. Pour ce faire, nous procédons toujours avec le plus grand soin, de manière complètement transparente et, bien sûr, en conformité avec la loi. Afin d'être encore un meilleur supporter de votre vie, nous faisons parfois aussi appel à votre aide. Ensemble, nous veillons à la protection de votre vie privée.

#### Qui êtes-vous ?

Cette Notice Vie Privée concerne toutes les personnes physiques, qu'elles soient preneurs d'assurance (voire prospects ou candidats-preneurs), assurés, bénéficiaires ou tiers (par exemple : parties lésées, témoins, experts, intermédiaires en assurances...). Les personnes morales ne sont pas concernées par cette Notice Vie Privée.

#### Qui sommes-nous ?

Nous, nous sommes tous les collaborateurs d'AG Insurance SA, dont le siège social est situé à B 1000 Bruxelles, boulevard Émile Jacqmain 53, T.V.A. BE 0404.494.849 (RPM – Bruxelles). D'un point de vue légal, AG Insurance est le « responsable du traitement » de vos données à caractère personnel. Cela signifie que nous déterminons pourquoi (pour quelles finalités) et comment (par quels moyens) nous traitons vos données. Cela signifie également que nous sommes votre interlocuteur, et celui des autorités de contrôle, pour toutes les questions relatives à l'utilisation de vos données. Vous avez des questions au sujet de la protection de votre vie privée ? Envoyez-nous un courrier électronique ou un courrier postal. Notre « Data Protection Officer » ou « DPO », c'est-à-dire notre spécialiste en la matière, prendra contact avec vous dans un délai d'un mois.

AG Insurance, Data Protection Officer, boulevard Émile Jacqmain 53, 1000 Bruxelles, AG\_DPO@aginsurance.be

#### De quelles lois s'agit-il exactement ?

**Jusqu'au 24/05/2018**, il s'agit de la loi du 08/12/1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel et ses arrêtés d'exécution.

**À partir du 25/05/2018**, cette loi est remplacée par le Règlement [UE] 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données).

**Attention** : cette Notice Vie Privée repose déjà sur la nouvelle législation. Par conséquent, certaines procédures décrites dans ce document n'entrent en vigueur que le 25/05/2018.

## 2. Le respect de votre vie privée, ça **vous** concerne

---

### 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 mail, etc. sont des données qui vous appartiennent. Qui vous appartiennent en tant que personne. C'est pourquoi elles sont appelées « données à caractère personnel ».

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

Selon le type d'assurance, nous conservons divers types de données à caractère personnel vous concernant.

Nous le faisons pour :

- **vous identifier**  
nom, prénom, date de naissance, adresse, numéro d'immatriculation de votre véhicule, etc., mais aussi des données techniques telles que les données d'identification des appareils que vous utilisez (adresse IP, par exemple). Bref, tout ce qui peut aider AG Insurance à vérifier qu'il s'agit bien de vous.
- **vous contacter [en toute sécurité]**  
adresse, numéro de téléphone, e-mail...
- **vous servir au mieux**  
vos produits d'assurance et leur utilisation, votre situation familiale (état civil, enfants...), vos habitudes de vie, préférences et intérêts (hobbys...), votre situation financière globale (biens immobiliers...), votre activité (profession, formation...), votre santé, les caractéristiques de votre logement, vos enregistrements vidéo et audio.

**Attention** : Parfois, il ne s'agit pas uniquement de vos données, mais aussi de celles d'une personne de votre entourage. Cela peut-être, par exemple, vos enfants, votre conjoint, le bénéficiaire d'une assurance-vie, vos salariés... mais aussi une personne impliquée dans un sinistre, par exemple une victime ou un témoin. Si vous nous transmettez des données concernant ces personnes, vous devez les en informer.

#### Nous traitons également vos données à caractère personnel sensibles avec le plus grand soin.

Certaines données à caractère personnel bénéficient, à juste titre, d'une protection particulière. C'est le cas, notamment, des données qui révèlent l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale, mais aussi des données génétiques, des données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique, des données concernant la santé ou des données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne physique.

Nous ne traitons pas ces données.

Toutefois, lorsque nous gérons un contrat d'assurance en rapport avec votre santé (assurance-vie ou assurance-hospitalisation, revenu garanti...) ou lorsque nous traitons un sinistre avec dommage corporel, nous avons besoin de données relatives à votre santé.

**Attention** : Nous traitons celles-ci avec le plus grand soin, tout comme vos autres données personnelles. AG Insurance n'utilise en aucun cas ces données à des fins de prospection. Nous ne les traitons que moyennant votre consentement explicite préalable. À cet effet, nous insérons dans nos documents contractuels ou formulaires types une clause dans laquelle nous demandons votre consentement. Nous pouvons également traiter ces données dans le cadre d'une constatation, d'un exercice ou d'une défense de droits en justice.

L'accès à ces données est limité aux personnes qui en ont besoin pour accomplir leurs tâches. Ces personnes peuvent traiter vos données exclusivement sous la responsabilité d'un professionnel de la santé et pour la finalité pour laquelle vous avez donné votre consentement.

Si nous souhaitons traiter les données relatives à votre santé dans un autre but ou hors de la responsabilité du professionnel de la santé, nous vous demanderions également votre consentement.

### Nous traitons également avec le plus grand soin les données à caractère personnel relatives aux condamnations pénales et aux infractions. Qu'est-ce que cela signifie ?

Dans le cadre de notre prestation de services, nous traitons des données relatives aux condamnations pénales et aux infractions. Nous ne le faisons que si une loi offrant des garanties adéquates nous le permet ou quand nous avons besoin de ces données pour la gestion de litiges. Comme pour les données sensibles, nous traitons ces informations avec un soin extrême. Nous ne les traitons jamais à des fins de prospection.

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

Si vous le souhaitez, vous pouvez consulter vos données et les faire rectifier. Dans certains cas, vous pouvez même les faire supprimer. Parfois, vous pouvez aussi vous opposer à une utilisation de vos données, refuser que vos données soient traitées de manière entièrement automatique ou demander de les transmettre à vous-même ou à un tiers. Vous pouvez également toujours refuser de recevoir des informations commerciales à propos de nos produits et services.

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

Que vous pouvez nous demander :

- si nous traitons, ou pas, des données à caractère personnel vous concernant ;
- pourquoi (pour quelles finalités) nous les traitons ;
- quelles catégories de données à caractère personnel vous concernant nous traitons ;
- avec quelles catégories de destinataires nous partageons vos données ;
- combien de temps nous conservons vos données ;
- plus d'informations quant aux droits que vous pouvez exercer (rectification, effacement...) ou quant à la possibilité d'introduire une réclamation auprès de l'Autorité de protection des données ;
- l'origine des données traitées ;
- la logique qui sous-tend le traitement automatisé (y compris le profilage) de certaines de vos données à caractère personnel.

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

Que nous faisons de notre mieux pour conserver vos données de la manière la plus correcte et la plus complète possible. Toutefois, si vous constatiez malgré tout que ces données sont incomplètes ou incorrectes, vous pouvez demander à ce qu'elles soient rectifiées. Nous le ferons avec plaisir, car un bon supporter se doit d'utiliser des données correctes.

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

Que vous avez le droit à l'oubli.

Vous pouvez nous demander d'effacer les données vous concernant que nous conservons. Cette suppression est possible si :

- les données ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles nous les avons collectées ;
- vous nous avez donné votre consentement afin de traiter vos données et vous décidez de retirer ce consentement ;
- vous vous êtes opposé au traitement de vos données et nous n'avons aucune raison de ne pas donner suite à votre opposition ;
- vous avez donné votre consentement lorsque vous étiez mineur et vous souhaitez aujourd'hui le retirer parce que vous avez pris conscience des risques inhérents au traitement de vos données.

**Attention** : dans certains cas, nous avons le droit de conserver malgré tout vos données. Par exemple, lorsque nous sommes tenus de respecter une obligation légale ou lors de la constatation, de l'exercice ou de la défense de droits en justice.

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

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

- certaines données à caractère personnel ne sont pas correctes et le temps nécessaire pour que nous vérifions si elles sont correctes n'est pas encore écoulé ;
- vos données ne sont plus nécessaires, mais que vous en avez besoin dans le cadre de la constatation, de l'exercice ou de la défense de droits en justice.

**Attention** : dans certains cas, nous avons le droit de continuer malgré tout à traiter vos données. Par exemple, lorsque vous nous informez que la limitation n'est plus nécessaire, mais aussi lorsque vos données doivent être traitées dans le cadre de la constatation, de l'exercice ou de la défense de droits en justice. Il se peut également que le traitement soit nécessaire à l'intérêt général ou afin de protéger les droits d'une personne physique ou morale.

#### **Vous pouvez refuser que des décisions exclusivement basées sur un traitement automatisé, y compris le profilage, soient prises. Qu'est-ce que cela signifie ?**

Qu'une décision dans votre dossier ne peut pas être basée uniquement sur le traitement automatisé des données, y compris le profilage, si cette décision peut avoir des effets juridiques qui vous concernent ou avoir des conséquences similaires significatives pour vous. La loi le prévoit, mais nous en sommes aussi fermement convaincus. En tant que supporter de votre vie, nous estimons qu'un service optimal découle d'une approche individuelle de chaque dossier.

Comme nous connaissons l'impact que nos décisions peuvent avoir sur votre vie, AG Insurance s'assure toujours d'une intervention humaine significative dans chaque dossier et garantit l'absence d'effets juridiques et de conséquences majeures pour vous. Dans les autres cas, nous vous garantissons que nos décisions :

- sont nécessaires pour conclure ou exécuter un contrat entre nous et vous ;
- sont fondées sur votre consentement explicite ; ou
- sont légalement autorisées.

**Attention** : si nous recourons à des décisions exclusivement basées sur un traitement automatisé, y compris le profilage, et qui ont des effets juridiques qui vous concernent ou ont des conséquences similaires significatives pour vous, nous vous en informons. En outre, nous vous expliquons pourquoi nous prenons cette décision et quelles sont les conséquences attendues. Si vous avez des questions à ce sujet ou si vous n'êtes pas d'accord avec cette décision (hormis s'il s'agit d'un traitement permis par la loi), informez-en votre personne de contact chez AG Insurance.

#### **Vous pouvez demander de transmettre vos données à vous-même ou à une tierce partie. Qu'est-ce que cela signifie ?**

Que vous pouvez nous demander de transmettre vos données à vous-même ou directement à un autre responsable du traitement, à condition que cette transmission soit techniquement possible.

**Attention** : Vous pouvez demander cette transmission [1°] si vous avez consenti au traitement de vos données ou si le traitement est nécessaire en vue de l'exécution d'un contrat et [2°] s'il s'agit d'un traitement automatisé.

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

Supposez que vous nous avez donné votre consentement en vue du traitement de vos données, mais que vous souhaitez revenir sur votre décision. C'est possible.

**Attention** : Si vous revenez sur votre décision, cela ne signifie pas que nous allons annuler le traitement de vos données qui a déjà été effectué. Ce traitement reste valable. Il se peut également qu'à cause du retrait de votre consentement, il soit impossible, pour AG Insurance, de réaliser la finalité visée et/ou de donner suite à votre demande d'intervention.

#### Vous pouvez vous opposer au traitement de vos données. Qu'est-ce que cela signifie ?

Si vous estimez que nous ne pouvons pas traiter vos données, vous pouvez à tout moment vous opposer à ce traitement. C'est le cas, par exemple, si le traitement de vos données à caractère personnel repose sur l'intérêt général ou un intérêt légitime dans notre chef.

**Attention** : Dans certains cas, nous ne pouvons pas tenir compte de votre opposition. Par exemple, si notre intérêt légitime l'emporte sur le vôtre ou si le traitement de vos données demeure nécessaire pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

#### Vous pouvez également vous opposer au traitement de vos données dans le cadre de la prospection. Qu'est-ce que cela signifie ?

Que vous pouvez nous informer, à tout moment et sans frais, que vous ne souhaitez pas que nous traitions vos données dans le cadre de la prospection. Vous pouvez également nous signaler que nous ne pouvons pas utiliser vos données à des fins de profilage, si celui-ci concerne la prospection. Pour ce faire, vous pouvez procéder de deux façons :

- cochez la case sur les documents contractuels ou, le cas échéant, signalez-le à votre intermédiaire lors de la conclusion de votre contrat ; ou
- envoyez-nous un courrier daté et signé, accompagné d'une copie recto-verso de votre carte d'identité. Notre « Data Protection Officer » ou « DPO », c'est-à-dire notre spécialiste en la matière, prendra contact avec vous dans un délai d'un mois.

AG Insurance, Data Protection Officer, boulevard Émile Jacqmain 53, 1000 Bruxelles, AG\_DPO@aginsurance.be

**Attention** : Si vous ne souhaitez pas que nous traitions vos données dans le cadre de la prospection, n'oubliez pas de désactiver les cookies (ou d'autres technologies similaires) sur nos sites web et dans nos applications mobiles, y compris sur nos pages sur les réseaux sociaux, afin d'éviter que des informations puissent être collectées au moyen de ces cookies que vous auriez éventuellement acceptés vous-même auparavant. Pour en savoir plus sur le fonctionnement des cookies et sur la manière dont vous pouvez les accepter ou les désactiver, veuillez consulter notre Politique en matière de cookies sur [www.aginsurance.be](http://www.aginsurance.be) [sous le bouton « Cookies » en bas de page].

### 2.3. Comment ?

Ce n'est pas difficile. Envoyez-nous un courrier électronique ou un courrier postal, accompagné d'une copie recto-verso de votre carte d'identité. Notre « Data Protection Officer » ou « DPO », c'est-à-dire notre spécialiste en la matière, prendra contact avec vous dans un délai d'un mois.

AG Insurance, Data Protection Officer, boulevard Émile Jacqmain 53, 1000 Bruxelles, AG\_DPO@aginsurance.be

#### C'est vous qui décidez !

Soyez toujours aussi précis que possible lorsque vous souhaitez exercer vos droits. Nous pourrions ainsi traiter votre demande de manière correcte, exactement comme vous le souhaitez. Afin d'éviter qu'un tiers exerce vos droits, il est important de joindre une copie de votre carte d'identité.

## 3. Votre vie privée, nous en prenons [un très grand] soin

---

### 3.1. Pourquoi ?

En tant que supporter de votre vie, il est normal que nous conservions des données afin de pouvoir vous joindre rapidement et de vous assister au mieux. Cependant, nous utilisons également ces données afin de vous fournir des informations commerciales sur nos produits et services qui vous intéressent. Nous utilisons aussi vos données, notamment, afin de respecter nos obligations légales, de prévenir la fraude et d'optimiser nos processus internes.

Nous traitons vos données à caractère personnel pour diverses finalités. Lors de chaque traitement, seules les données pertinentes pour atteindre la finalité visée sont traitées. La nature de ces finalités et la manière précise dont vos données sont utilisées sont expliquées sous 3.2 [« quoi »].

#### Nous voulons vous joindre rapidement et vous assister correctement. Qu'est-ce que cela signifie ?

Que nous mettons tout en œuvre pour traiter de la manière la plus précise possible vos données que nous conservons. La manière dont nous procédons est expliquée sous 3.3 [« comment »].

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

Si nous utilisons vos données, nous sommes responsables de leur traitement. Que faisons-nous exactement avec vos données ? Beaucoup de choses : collecte, enregistrement, organisation, structuration, conservation, adaptation ou modification, extraction, consultation, utilisation, communication par transmission, diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, rapprochement ou interconnexion, limitation, effacement ou destruction.

#### Nous traitons vos données avec le plus grand soin. Qu'est-ce que cela signifie ?

Que nous traitons vos données à caractère personnel sur une base juridique et pour des finalités spécifiques.

#### Quelles sont ces bases juridiques ?

Nous traitons vos données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution du contrat ou pour prendre des **mesures précontractuelles** à votre demande, par exemple lorsque nous :

- souhaitons analyser l'opportunité de conclure un contrat d'assurance ou de crédit et/ou les conditions qui doivent y être liées ;
- concluons, gérons et exécutons des contrats d'assurance qui font partie de la gamme de produits et services proposés par AG Insurance, y compris la gestion de la relation clientèle et la gestion des sinistres ;
- tenons un historique des moments de contact (les plus récents), afin de connaître la fréquence de ceux-ci et de la maintenir à un niveau acceptable ;
- sauvegardons vos préférences, à savoir si et comment AG Insurance peut vous contacter afin de vous soumettre des informations, de la publicité ou des propositions ;
- exécutons un service que vous avez demandé, par exemple en nous communiquant vous-même en ligne vos données afin de vous abonner à la lettre d'information, de poser votre candidature ou de demander une offre d'assurance. Dans ce cas, nous traitons les données que vous nous communiquez afin de vous envoyer la lettre d'information, de traiter votre candidature ou de vous faire parvenir l'offre d'assurance que vous avez demandée.

En outre, en tant qu'assureur, nous devons remplir diverses **obligations légales, réglementaires et administratives**, telles que :

- prévenir le blanchiment de capitaux ;
- appliquer la législation MiFID ;
- lutter contre la fraude fiscale ;
- respecter les obligations fiscales d'AG Insurance.

Il se peut également que vos données à caractère personnel soient traitées pour des raisons qui concernent notre intérêt légitime. Dans un tel cas, nous nous efforçons de préserver un équilibre équitable entre notre **intérêt légitime** et le respect de votre vie privée. Il s'agit de situations dans lesquelles nous traitons vos données à caractère personnel afin de pouvoir fonctionner au mieux et de vous offrir le meilleur service.

Nous traitons vos données, par exemple, pour :

- détecter et prévenir les abus et les fraudes ;
- protéger les biens de l'entreprise ;
- protéger les biens et les personnes, mais aussi les réseaux et systèmes informatiques d'AG Insurance ;
- signaler tout abus portant [ou susceptible de porter] un préjudice sérieux à la situation financière, aux résultats et/ou à la réputation d'AG Insurance ;
- contrôler la régularité des opérations ;
- surveiller et contrôler ;
- constater, exercer, défendre et protéger nos droits ou ceux des personnes que nous représentons éventuellement [par exemple lors de litiges] ;
- constituer des preuves ;
- obtenir une vision globale des clients [par exemple, en établissant des statistiques sur nos clients afin de savoir qui sont nos clients et de mieux les connaître] ;
- suivre nos activités et notre connaissance administrative des différentes personnes en relation avec la compagnie et ainsi permettre, le cas échéant, l'identification des dossiers, de l'intermédiaire et d'autres intervenants ;
- tester, évaluer, simplifier, optimiser et/ou automatiser les processus internes d'AG Insurance afin de les rendre plus efficaces [par exemple : optimisation/automatisation des processus internes d'évaluation et d'acceptation d'un risque, automatisation de la procédure visant à traiter vos questions et demandes, etc.] ;
- tester, évaluer, simplifier et optimiser les systèmes en ligne afin d'améliorer votre expérience en tant qu'utilisateur [par exemple : résoudre des bugs sur nos sites Internet et dans nos applications mobiles, vous contacter pour résoudre des problèmes techniques lorsque nous avons constaté que vous avez commencé à compléter vos données en ligne pour bénéficier d'un service mais que vous n'avez pas pu continuer ce processus, etc.] ;
- optimiser et gérer les canaux de distribution d'AG Insurance [notamment, le réseau du courtage et le réseau BNP Paribas Fortis et bpost/bpost banque] ;
- gérer et ajuster les produits autorisés ;
- prospecter ;
- développer de nouveaux produits et services dont nous savons qu'ils répondront encore mieux à vos besoins et attentes.

Enfin, nous traitons également vos données à caractère personnel, dans certains cas, si vous avez donné  **votre consentement** à cet effet. Nous le faisons pour les finalités spécifiques pour lesquelles vous avez donné votre consentement.

### Nous traitons vos données à des fins de prospection. Qu'est-ce que cela signifie ?

Nous traitons vos données à caractère personnel à des fins de prospection sur base de notre intérêt légitime. En tant que fidèle supporter de votre vie, nous vous envoyons uniquement des propositions ou des offres dont nous sommes fermement convaincus qu'elles vous intéresseront et vous seront utiles. Quelques exemples de prospection :

- si vous avez souscrit un produit d'épargne-pension, une pension libre complémentaire pour indépendants ou un autre produit similaire, nous souhaitons vous informer de l'indexation des montants fiscalement déductibles et ainsi optimiser fiscalement vos produits souscrits ;
- si vous avez souscrit un produit de placement, nous souhaitons éventuellement vous informer d'autres opportunités d'investissement offrant un meilleur rendement ou d'opportunités de réinvestissement après la liquidation du placement ;
- si vous prenez votre pension, nous souhaitons 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 ;
- nous souhaitons peut-être aussi vous informer tout simplement sur nos produits d'assurance qui pourraient vous convenir.

**Attention** : En aucun cas, AG Insurance ne transfère vos données à des tiers en vue de leur propre prospection ou ne vous fait parvenir des offres et propositions concernant des produits et services de tiers. La prospection telle qu'elle est entendue par AG Insurance reste limitée à des offres et propositions concernant des produits et services offerts par AG Insurance elle-même.

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

Dans le cadre de la prospection, AG Insurance ou votre intermédiaire d'assurance peut vous contacter par les moyens traditionnels (par exemple, par téléphone ou par courrier postal) ou par les moyens électroniques, tels que le courrier électronique. Si nous (ou votre intermédiaire d'assurances) vous contactons par courrier électronique, nous nous limiterons à vous envoyer des offres concernant des produits et services similaires, à savoir des produits d'assurance.

### Quelles données utilisons-nous à des fins de prospection ?

Nous estimons important que vous sachiez que dans ce contexte également, nous traitons vos données avec soin. En tant que supporter de votre vie, nous utilisons, pour la prospection, uniquement des données :

- que vous nous avez communiquées de manière directe ou indirecte lors de vos contacts avec AG Insurance ou avec votre intermédiaire d'assurances (par exemple, si vous nous avez informés de votre souhait de n'être contacté que par courrier électronique en vue de la prospection ou si vous avez signalé à votre intermédiaire d'assurances que vous voulez uniquement être contacté pour des produits d'assurance non-vie) ;
- que nous avons obtenues lors d'interactions entre vous et nous (concernant vos habitudes de paiement des avis d'échéance, votre sinistralité, etc.) ;
- que nous avons obtenues au moyen de cookies (et d'autres technologies similaires) que vous avez acceptés vous-même sur les sites web ou dans les applications mobiles d'AG Insurance, y compris sur les pages d'AG Insurance sur les réseaux sociaux (par exemple, la page Facebook d'AG Insurance). Pour en savoir plus sur le fonctionnement des cookies et sur la manière dont vous pouvez les accepter ou les désactiver, veuillez consulter notre Politique en matière de cookies sur [www.aginsurance.be](http://www.aginsurance.be) (sous le bouton « Cookies » en bas de page).

**Attention** : Ces données peuvent parfois être corrigées par un fournisseur de données professionnel (Bisnode, par exemple) afin de nous assurer que nous disposons de données correctes et à jour. Nous pouvons également partager ces données avec votre intermédiaire d'assurances pour que celui-ci puisse vous contacter au sujet de produits et services d'AG Insurance.

### Quelles données n'utilisons-nous pas à des fins de prospection ?

Nous n'utilisons en aucun cas vos données à caractère personnel relevant des catégories particulières (par exemple, les données révélant l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale) ni des données relatives aux condamnations pénales et aux infractions.

### Comment savons-nous que nous vous adressons des propositions qui vous intéressent ?

Afin de nous assurer que vous recevez des offres qui vous intéressent et qui sont au mieux adaptées à vos besoins et attentes, AG Insurance peut également utiliser vos données à caractère personnel en vue du profilage et de la prise de décisions basées sur le profil généré dans le cadre de la prospection. Cela signifie que :

- nous déterminons des profils de clients généraux ou spécifiques afin de pouvoir mieux estimer vos besoins, vos comportements et/ou votre potentiel d'achat, notamment :
  - la catégorie de preneur d'assurance à laquelle vous appartenez ;
  - votre profil de risque pour les assurances-placement, à savoir une synthèse de vos connaissances et de votre expérience, de votre solidité financière et/ou de vos objectifs de placement ;
  - la mesure dans laquelle certaines de vos caractéristiques en tant que client correspondent à un modèle (par exemple, vous affichez dans votre choix de produits un comportement laissant penser que certains produits ou services d'assurance pourraient vous être utiles) ;
  - un « moment charnière », par exemple votre premier emploi, un nouvel emploi, votre mariage, l'achat d'une voiture ou d'une maison, l'agrandissement de votre famille ou votre départ à la pension, où certains produits ou services d'assurance pourraient s'avérer utiles ;
  - les attentes que vous placez en AG Insurance en termes de service, par exemple votre volonté de prendre toujours l'initiative en ce qui concerne les assurances, votre volonté de disposer périodiquement d'un commentaire à propos de votre portefeuille, etc.
- nous suivons les signaux que vous avez donnés en ce qui concerne les produits proposés par ou via AG Insurance, par exemple :
  - la participation à un concours ;
  - la réalisation d'une simulation ;
  - l'utilisation d'une application ;
  - la demande d'informations (par exemple, une brochure sur l'habitation ou la planification de la succession) ;
  - les événements futurs (par exemple, l'achat d'une nouvelle maison, d'une nouvelle voiture ou l'agrandissement de votre famille).
- nous procédons à l'examen de l'ensemble des produits et services dont vous disposez, afin de vous faire éventuellement une proposition reprenant des produits et services similaires susceptibles de générer un avantage global ;
- nous mesurons votre utilisation (sous )optimale d'un produit ou d'un service, afin de pouvoir vous proposer éventuellement d'autres produits ou services, mieux adaptés à votre situation personnelle.

**Attention :** Dans certains cas spécifiques, nous serons amenés à vous demander explicitement votre consentement afin de vous transmettre des offres et propositions. Cela pourrait notamment être le cas lorsque vous demandez une offre d'assurance en ligne ou lorsque vous participez à un concours.

### Nous traitons vos données à caractère personnel à des fins de profilage pour les finalités susmentionnées sous 3.2.

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

En tant que fidèle supporter de votre vie, nous traitons parfois vos données à caractère personnel à des fins de profilage et de prise de décisions sur la base d'un profil, y compris l'analyse des données et l'établissement de statistiques, de modèles et de profils.

#### Qu'est-ce exactement que le profilage ?

Le profilage est toute forme de traitement automatisé de données à caractère personnel consistant à utiliser ces données pour évaluer certains aspects personnels relatifs à un individu. Nous analysons ou prédisons, par exemple, des éléments concernant le rendement au travail, la situation économique, la santé, les préférences personnelles, les intérêts, la fiabilité, le comportement, la localisation ou les déplacements. Dans la mesure du possible, nous n'utilisons que des données anonymes ou pseudonymisées pour le profilage.

### Sur quoi nous basons-nous ?

Cela dépend de la finalité du profilage. Il peut s'agir :

- de la nécessité d'exécuter le contrat ou de prendre des mesures précontractuelles à votre demande. Par exemple, afin de pouvoir évaluer correctement le risque (pour l'acceptation d'une assurance ou pour déterminer la prime et l'étendue des garanties), nous utilisons des « critères de segmentation » objectifs qui respectent toutes les exigences légales. Ces critères varient selon le produit et reposent sur des constatations statistiques qui nous apprennent qu'ils peuvent avoir un impact sur la survenance d'un sinistre et/ou sur la gravité de celui-ci. Vous pouvez trouver un aperçu des critères de segmentation, ainsi qu'une explication quant à leur utilisation, sur notre site Internet [www.aginsurance.be](http://www.aginsurance.be).
- d'une obligation légale, réglementaire ou administrative ;
- de notre intérêt légitime. Dans un tel cas, nous nous efforçons de préserver un équilibre équitable entre notre intérêt légitime et le respect de votre vie privée. Par exemple, nous pouvons traiter vos données en vue du profilage dans le cadre de la prospection ou dans le cadre de la détection et de la prévention de la fraude ainsi que de l'automatisation des processus internes ;
- de votre consentement.

Comme nous connaissons l'impact que nos décisions peuvent avoir sur votre vie, AG Insurance s'assure toujours d'une intervention humaine significative dans chaque dossier et garantit l'absence d'effets juridiques et de conséquences majeures pour vous. Dans les autres cas, nous vous garantissons que nos décisions :

- sont nécessaires pour conclure ou exécuter un contrat entre nous et vous ;
- sont fondées sur votre consentement explicite ; ou
- sont légalement autorisées.

**Attention** : si nous recourons à des décisions exclusivement basées sur le profilage qui ont des effets juridiques qui vous concernent ou ont des conséquences similaires significatives pour vous, nous vous en informons. En outre, nous vous expliquons pourquoi nous prenons cette décision et quelles sont les conséquences attendues. Si vous avez des questions à ce sujet ou si vous n'êtes pas d'accord avec cette décision (hormis s'il s'agit d'un traitement permis par la loi), informez-en votre personne de contact chez AG Insurance.

### Vous souhaitez savoir quelles données vous concernant nous conservons et traitons ?

Vous pouvez vous adresser à notre « Data Protection Officer », ou « DPO » notre spécialiste en la matière.

Envoyez-lui un courrier électronique ou postal et il vous répondra dans un délai d'un mois.

AG Insurance, 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 Insurance n'ont pas accès à vos données. Seules les personnes en charge de votre dossier peuvent consulter et traiter vos données. Ces personnes sont tenues à une stricte obligation de confidentialité et en sont parfaitement conscientes. Mais ce n'est pas tout. Nos équipes spécialisées veillent à ce que, d'un point de vue technique, il soit impossible que des personnes non autorisées aient accès à vos données. En outre, nous ne conservons pas vos données plus longtemps que nécessaire et comme la loi le prévoit.

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

Nous collectons vos données à caractère personnel notamment lorsque :

- vous devenez client chez nous ;
- vous remplissez les formulaires et contrats que nous vous soumettons ;
- vous utilisez nos services et produits ;

- vous vous abonnez à nos lettres d'information, répondez à nos invitations (conférences, par exemple), participez à des concours, etc. ;
- vous nous contactez par les différents canaux mis à votre disposition ;
- vos données sont publiées ou transmises par :
  - des tiers autorisés (des personnes que vous avez spécialement mandatées, le Moniteur belge, votre intermédiaire d'assurances, des sociétés appartenant aux groupes d'AG Insurance) ; ou
  - des fournisseurs de données professionnels (Bisnode, par exemple) ;
- vous êtes filmé par nos caméras de surveillance dans nos bâtiments et aux abords de ceux-ci. Les images sont enregistrées uniquement dans le but de garantir la sécurité des biens et des personnes ainsi que de prévenir les abus, fraudes et autres infractions dont nos clients et nous-mêmes pourrions être victimes (leur présence est signalée par des autocollants munis de nos coordonnées) ;
- vous communiquez des données lors de l'utilisation de nos sites Internet (y compris nos pages sur les réseaux sociaux) et de nos applications mobiles, par exemple lorsque :
  - vous nous communiquez des données lors de l'abonnement à la lettre d'information d'AG Insurance ;
  - vous demandez une offre d'assurance en ligne ;
  - vous complétez vos données en ligne afin de nous soumettre votre candidature pour un poste vacant chez AG Insurance ;
  - vous déclarez un sinistre ou demandez une assistance personnalisée à l'aide de l'application mobile « Mobility Assist » ou « Pronto » ;
  - vous déclarez une hospitalisation ;
  - vous souscrivez des contrats en ligne (par exemple, un produit Yongo ou Vivay) ;
  - vous indiquez vos données dans les « zones privées » des sites Internet, par exemple : My Global Benefits, Car Repair, Yongo, Bonus Modulis, Ascento, etc. ; et
- vous visitez un de nos sites Internet ou vous utilisez une de nos applications mobiles via les cookies et d'autres technologies (pour plus d'informations sur les cookies, veuillez consulter notre Politique en matière de cookies sur [www.aginsurance.be](http://www.aginsurance.be) [sous le bouton « Cookies » en bas de page]).

Dans certains cas, nous utilisons aussi des données obtenues de sources externes, telles que des employeurs qui souscrivent des assurances pour leur personnel. Il peut également s'agir de fournisseurs de données professionnels (tels que Bisnode), en vue de la correction des données (la correction orthographique de votre adresse, par exemple) et de l'enrichissement des données (la composition de votre famille, par exemple).

**Attention :** Quand nous vous demandons des données à caractère personnel, vous avez le droit de refuser. Ce refus pourrait toutefois empêcher la naissance de relations contractuelles, modifier la nature de celles-ci ou en influencer la gestion.

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

En tant que supporteur de votre vie, nous traitons vos données avec un très grand soin.

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

Que **seules les personnes qui ont besoin de ces données** en vue de l'accomplissement de leurs tâches ont accès à vos données à caractère personnel. En outre, ces personnes sont tenues à une stricte obligation de confidentialité et doivent respecter toutes les prescriptions techniques et organisationnelles prévues pour garantir la confidentialité des données à caractère personnel.

Vos données peuvent être communiquées non seulement à nos propres collaborateurs, mais également à d'autres compagnies d'assurances intervenantes, à leurs représentants en Belgique, à leurs contacts à l'étranger, aux entreprises de réassurance concernées, à des bureaux de règlement de sinistres, à un expert, à un avocat, à un conseiller technique, à votre intermédiaire d'assurances ou à un sous-traitant.



Par exemple, nous transférons à votre intermédiaire d'assurances les données que vous nous avez communiquées lorsque vous avez demandé une offre d'assurance en ligne, et ceci, dans le but de permettre à l'intermédiaire de votre choix de vous faire parvenir l'offre d'assurance que vous avez demandée.

Les sous-traitants d'AG Insurance sont des partenaires spécialisés, en Belgique ou à l'étranger, auxquels nous faisons appel pour certains services afin de vous fournir le meilleur service dans le cadre de votre contrat d'assurance. Il peut s'agir de sous-traitants typiques au secteur des assurances, par exemple :

- dans certains cas, les intermédiaires avec lesquels nous collaborons (BNP Paribas Fortis, les courtiers, bpost/bpost banque) ;
- des détectives privés pour les enquêtes en matière de fraude ;
- des bureaux (internationaux) de règlement de sinistres ;
- des entreprises de réassurance.

Il peut également s'agir d'autres sous-traitants, par exemple :

- des avocats et d'autres conseillers ;
- des prestataires de services informatiques ;
- des bureaux de marketing et de communication.

**Attention** : Ces sous-traitants sont liés contractuellement avec nous et doivent, par conséquent, respecter nos instructions ainsi que les principes énoncés dans notre Notice Vie Privée. AG Insurance s'assure, en particulier, que ces sous-traitants:

- ne disposent que des données qui sont nécessaires à l'accomplissement de leurs tâches ;
- s'engagent vis-à-vis d'AG Insurance, d'une part, à traiter ces données de manière sûre et confidentielle et, d'autre part, à ne les utiliser que pour l'exécution de leurs tâches.

Nous transmettons également vos données à d'autres personnes si nous y sommes tenus en vertu d'une obligation contractuelle ou légale ou si un intérêt légitime le justifie. Dans ce cas, nous veillons à ce que :

- ces personnes disposent uniquement des données que nous devons transmettre en vertu de l'obligation contractuelle ou légale ou qui sont transmises en vertu d'un intérêt légitime qui justifie leur transfert ; et
- ces personnes s'engagent vis-à-vis d'AG Insurance, d'une part, à traiter ces données de manière sûre et confidentielle et, d'autre part, à ne les utiliser que pour la finalité pour laquelle elles leur ont été transférées.

En tant que supporter de votre vie, nous ne transmettons PAS vos données à des tiers en vue d'une utilisation commerciale.

### Parfois, nous transmettons vos données à l'étranger ? Pourquoi ?

Il est possible que nous transmettions vos données en dehors de l'Espace économique européen (EEE), dans un pays qui peut, le cas échéant, ne pas garantir un niveau de protection adéquat des données à caractère personnel. Toutefois, dans ce cas également, AG Insurance protège vos données, d'une part, en renforçant la sécurité informatique et, d'autre part, en exigeant contractuellement un niveau de protection accru de la part de ses contreparties internationales. Si vous le souhaitez, vous pouvez obtenir une copie des clauses contractuelles adaptées, en envoyant une demande, datée et signée, par courrier postal à AG Insurance, Data Protection Officer, boulevard Émile Jacqmain 53, 1000 Bruxelles, ou par courrier électronique à AG\_DPO@aginsurance.be.

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

Que nous disposons de moyens techniques et d'équipes spécialisées qui se consacrent à la protection de vos données à caractère personnel. Nous voulons ainsi éviter que des personnes non autorisées aient accès à vos données, les traitent, les modifient ou les détruisent.

**Attention** : Nos sites Internet et applications mobiles peuvent parfois contenir des liens vers des sites de tiers (réseaux sociaux, organisateurs d'événements que nous sponsorisons...) dont les conditions d'utilisation ne relèvent pas du champ d'application de cette Notice Vie Privée ni de notre responsabilité. Nous vous recommandons par conséquent de lire attentivement leur notice relative à la protection des données à caractère personnel afin de savoir comment ils protègent votre vie privée.

#### Combien de temps conservons-nous vos données ?

Pas plus longtemps que nécessaire. Nous utilisons vos données à caractère personnel uniquement s'il existe une finalité spécifique et pendant la période durant laquelle cette finalité doit être réalisée. Dès que toutes les finalités ont été réalisées, ces données sont supprimées.

Par conséquent, les données traitées sont conservées pendant toute la durée du contrat d'assurance, la période de prescription légale ainsi que tout autre délai de conservation qui serait imposé par la législation et la réglementation applicables.

#### Vous avez des questions au sujet de la protection de votre vie privée ?

Envoyez-nous un courrier électronique ou postal. Notre « Data Protection Officer » ou « DPO », c'est-à-dire notre spécialiste en la matière, prendra contact avec vous dans un délai d'un mois.

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

#### Vous souhaitez formuler une réclamation sur la manière dont nous protégeons votre vie privée ?

Votre interlocuteur :

Autorité de protection des données, rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles, [commission@privacycommission.be](mailto:commission@privacycommission.be),  
+32 2 274 48 00.

#### En ligne aussi, nous prenons soin de vos données. Qu'est-ce que cela signifie ?

Que nous possédons une politique en matière de cookies, comme il se doit d'un fidèle supporter de votre vie. Si vous visitez un de nos sites Internet ou si vous utilisez une de nos applications mobiles, vous pouvez choisir d'accepter ou pas nos cookies (et d'autres moyens technologiques qui collectent des données et des informations relatives à votre comportement en ligne). Pour en savoir plus à ce sujet, rendez-vous sur le site [www.aginsurance.be](http://www.aginsurance.be) et cliquez sur « Cookies », en bas de la page.

#### Vous pouvez être tenu au courant des modifications de cette Notice Vie Privée. Qu'est-ce que cela signifie ?

Dans un monde qui change et où les technologies évoluent sans cesse, cette Notice Vie Privée peut être sujette à modifications. Nous veillons toujours à ce que la dernière version en date de cette Notice Vie Privée puisse être consultée en ligne. Nous vous en informons au moyen d'une bannière sur le site Internet d'AG Insurance, [www.aginsurance.be](http://www.aginsurance.be), et, éventuellement, par d'autres moyens de communication courants.