



**Déclaration de confidentialité Non-Vie**  
**Protection de vos données personnelles**  
(version 1 – 24.05.2018)

# **Déclaration de confidentialité – Protection de vos données personnelles**

**Cfr. Règlement Général sur la Protection des données du 27 avril 2016**

Nationale-Nederlanden attache beaucoup d'importance à votre vie privée et c'est pourquoi nous traitons vos données à caractère personnel avec soin. Pour ce faire, nous prenons des mesures tant visibles qu'invisibles. Dans cette déclaration de confidentialité, vous trouverez des informations sur la manière dont nous traitons vos données à caractère personnel.

## **I Que sont les données à caractère personnel ?**

Si vous souhaitez par exemple conclure un produit chez nous, introduire une réclamation en dommages et intérêts ou recevoir notre avis sur nos produits, nous vous demandons des données à caractère personnel telles que votre nom et votre adresse. Si vous visitez nos sites web également, nous pouvons recueillir des données à caractère personnel de votre part, comme l'adresse IP de votre ordinateur.

Les données à caractère personnel sont des données qui parlent de vous ou que nous pouvons mettre en relation avec vous. La collecte, la conservation et l'utilisation de vos données sont appelées « traitement » de vos données à caractère personnel. C'est une notion issue de la loi. Nationale-Nederlanden se conforme à la législation et à la réglementation en matière de traitement de vos données à caractère personnel. Vous lirez ci-dessous pour quelles finalités nous traitons des données à caractère personnel et de quelles données il peut s'agir.

## **II Pour quoi traitons-nous des données à caractère personnel ?**

Nous ne conservons et n'utilisons vos données à caractère personnel qu'à des fins soigneusement déterminées. Dans la plupart des cas, nous recevons des données à caractère personnel de votre part parce que vous achetez ou souhaitez acheter un ou plusieurs de nos produits. La loi parle alors de traitement des données nécessaire à la préparation ou à l'exécution d'un contrat. Cela revient à dire que nous ne pouvons pas vous aider en tant que client si nous n'avons pas ou ne pouvons pas conserver vos données.

Vos données à caractère personnel sont également utilisées parce que nous tenons à jour une administration centrale de la clientèle, menons des activités de marketing, voulons prévenir la fraude et lutter contre celle-ci ou utilisons les données pour la gestion des risques. La loi appelle ceci « le traitement aux fins des intérêts légitimes ». Cela peut également être dans votre propre intérêt, car nous pourrions alors mieux vous aider et lutter contre la fraude. Par ailleurs, nous traitons vos données afin de pouvoir satisfaire à nos obligations légales. Vous trouverez ci-dessous de plus amples informations à propos de la base sur laquelle nous traitons vos données à caractère personnel.

**a. Pour l'exécution de nos contrats**

- Pour pouvoir évaluer votre demande de nos produits.
- Pour pouvoir vous aider en tant que client. Donc pour la conclusion, la gestion et/ou l'exécution de nos produits. Et/ou pour donner des conseils sur nos produits.
- Pour fournir et recevoir des informations d'autres parties si cela est nécessaire à l'exécution de votre produit. Pensez à cet égard à votre intermédiaire en assurances ou à vos conseillers en hypothèque. Par exemple, nous informons votre conseiller en cas de retard de paiement sur le produit.

**b. Sur la base d'un intérêt légitime**

➤ **Pour l'administration centrale des clients**

Nationale-Nederlanden dispose d'une administration centrale des clients. Notre service à la clientèle l'utilise pour voir quels produits vous avez chez nous afin que nous puissions vous répondre rapidement et efficacement. Parmi les données que nous utilisons au sein de notre administration des clients figurent votre nom, votre date de naissance, votre adresse, les autres données de contact, les données relatives au produit ou aux produits que vous avez chez nous, les données de paiement, les données de marketing et (en cas d'assurances) les données relatives aux sinistres.

➤ **Pour les activités de marketing**

Nous utilisons vos données

- Pour mieux répondre à votre situation personnelle grâce à nos services. Vous pouvez penser à cet égard à la proposition d'autres produits qui vous conviennent.
- Pour des analyses de données à caractère personnel afin d'améliorer l'offre de produits et de services et de mieux répondre aux souhaits de nos clients (potentiels). Nous utilisons entre autres ces analyses pour créer des groupes (profils) rassemblant des clients avec les mêmes caractéristiques ou comportements.
- Pour vous tenir informés via notre site web, l'App, une lettre ou un e-mail.
- Pour vous donner une expérience plus personnalisée sur nos sites web et applications, ou pour proposer sur les sites web de tiers des annonces qui correspondent à vos intérêts. Voir aussi à ce sujet notre Déclaration relative aux cookies.

Certaines activités de marketing nécessitent votre autorisation. Cette autorisation vous est toujours demandée au préalable, par exemple lors de l'envoi d'offres par e-mail. Si vous avez donné votre autorisation préalable et que vous souhaitez l'annuler, c'est très facile en cliquant sur un lien en dessous de l'e-mail.

➤ **Pour lutter contre la fraude**

Pour protéger votre propre sécurité et celle des institutions financières, nous traitons des données à caractère personnel pour la gestion des risques et la prévention et la lutte contre la fraude.

Pour garantir la sécurité et l'intégrité des entreprises de Nationale-Nederlanden, nous utilisons une administration centrale des événements. Nous pouvons y inclure les données à caractère personnel en rapport avec des événements qui peuvent être importants et qui nécessitent dès lors une attention particulière. Nous avons une seule administration des événements pour toutes nos entreprises. Nous mettons des données de l'administration des événements à la disposition de toutes les entreprises qui relèvent de Nationale-Nederlanden via notre département Affaires de sécurité.

➤ **Pour mieux évaluer les risques**

Nous traitons des données à caractère personnel pour l'analyse statistique, afin de pouvoir mieux évaluer les risques et de pouvoir déterminer correctement les prix de nos produits.

Nous conservons des données pour pouvoir disposer des informations exactes en cas de plainte ou de litige.

➤ **Traitement de données de tiers**

Dans certains cas, nous enregistrons les données de personnes autres que nos clients, comme des personnes lésées, des administrateurs, des bénéficiaires et des personnes qui ont donné une garantie pour un client. Nous ne le faisons que dans la mesure nécessaire à l'exécution du contrat avec le client.

c. **Pour satisfaire aux obligations légales**

Pour votre propre sécurité notamment, nous sommes tenus de demander vos données à caractère personnel afin de déterminer votre identité.

Pour l'exécution d'un certain nombre de produits, nous sommes obligés de partager vos données avec les services administratifs fiscaux. Ces services peuvent à leur tour communiquer aux autorités fiscales américaines des données relatives à des personnes potentiellement qualifiées de Specified US Person en raison d'un lien avec les États-Unis.

Dans des cas exceptionnels, nous sommes tenus de fournir vos données à caractère personnel à d'autres parties telles que des autorités de contrôle, la police, la justice ou les services de renseignement.

**III Quelles données à caractère personnel traitons-nous ?**

➤ **Les données à caractère personnel que nous recevons de vous pour l'exécution du contrat. Il s'agit à cet égard de**

- Données générales telles que vos nom, adresse, numéro de téléphone, adresse e-mail et date de naissance.
- Données pour pouvoir vous identifier.
- Votre numéro de compte pour pouvoir recevoir des paiements de votre part ou effectuer des paiements à votre égard.
- Données financières. Nous les demandons dans certains cas comme pour la demande d'une hypothèque.
- Les données dont nous avons besoin pour un produit spécifique, par exemple un numéro d'immatriculation pour une assurance auto.
- Pour l'évaluation des risques en assurances dommages, nous pouvons demander votre passé en tant qu'automobiliste.

➤ **Données médicales**

Le traitement des données relatives à votre santé peut être nécessaire pour le règlement d'un sinistre avec lésions. Si c'est le cas, nous demandons au préalable l'autorisation spécifique de la personne dont nous traitons ces données.

➤ **Données complémentaires**

Par données complémentaires, nous entendons des données supplémentaires que nous n'avons pas reçues de vous ou de votre conseiller, mais que nous retirons de sources (publiques). Pensez à cet égard à la consultation d'informations pour lutter contre le terrorisme et le blanchiment d'argent. Nous le faisons dans certains cas pour évaluer un risque ou pour satisfaire à nos obligations légales.

➤ **Historique de contact**

Nous enregistrons quand vous êtes en contact avec nous. En vue d'améliorer la qualité du service, la formation, le coaching et l'évaluation des collaborateurs, nous enregistrons une partie des entretiens téléphoniques. Lors d'entretiens relatifs à vos produits bancaires, nous pouvons également conserver ces enregistrements en guise de constatation de nos accords.

Nous enregistrons également le contenu des « chats ».

➤ **Votre visite de nos sites web et applications**

Nous enregistrons des données relatives à votre visite sur nos sites web ou applications. Par exemple, quelles pages vous avez visitées ou quelles recherches vous avez effectuées. Nous améliorons ainsi le fonctionnement du site et vous donnons une expérience personnelle.

Nous utilisons également ces données pour des activités de marketing. Nous le faisons notamment en plaçant des cookies. Vous trouverez de plus amples informations sur l'utilisation des cookies dans notre déclaration relative aux cookies. Nous traitons également votre adresse IP. Il s'agit de l'adresse de votre ordinateur, tablette ou mobile sur Internet qui est nécessaire pour faire en sorte que les ordinateurs communiquent en toute sécurité entre eux.

**IV. De qui recevons-nous vos données à caractère personnel ?**

Nous recevons la plupart des données à caractère personnel de vous-même ou de votre conseiller financier.

Pour les assurances dommages, nous utilisons également le groupement d'intérêt économique (GIE) Datassur. Datassur utilise différentes sources (publiques). Nous évaluons ainsi le risque de fraude, de non-paiement et de réclamations et vérifions si la demande répond à nos règles d'acceptation.

Nous utilisons des données publiques et des données de bureaux d'études de marché pour parvenir à une meilleure compréhension de nos clients et services. Si nous traitons des données à caractère personnel que nous recevons de tiers, nous ne le ferons que si vous avez donné votre accord à cette partie.

**V À qui pouvons-nous communiquer vos données à caractère personnel ?**

Nous pouvons communiquer vos données à caractère personnel aux personnes, entreprises et instances mentionnées ci-dessous. Nous ne le faisons que si :

- c'est nécessaire à l'exécution du contrat, ou
- nous avons à cet égard un « intérêt légitime » et que la communication de vos données est nécessaire à cet égard.
- il est légalement obligatoire de fournir vos données, ou
- vous avez donné votre accord.

Nous ne fournissons vos données à une ou plusieurs des parties ci-dessous que si l'une des raisons susmentionnées s'applique.

- Nos collaborateurs, dans la mesure où ils ont besoin de ces données pour leurs activités.
- Entreprises auxquelles nous sous-traitons des activités (« sous-traitants »). Ces entreprises travaillent alors pour notre compte.
- Votre conseiller ou défenseur de vos intérêts
- Conseillers médicaux et experts du travail.
- Entreprises auxquelles nous faisons appel lors du règlement d'une demande d'indemnisation en fournissant des services d'expertise ou des activités de réparation et de conseil en assurances dommages et revenus.
- Entreprises auxquelles nous faisons appel pour évaluer une demande de produit ou une déclaration de sinistre.
- Les services publics tels que les autorités de contrôle, la police et les instances judiciaires et les services administratifs fiscaux, si nous y sommes légalement tenus.
- Autres banques et compagnies d'assurances.
- Huissiers, bureaux d'encaissement et/ou notaires.
- Le groupement d'intérêt économique Datassur

## **VI. Prise de décision automatisée**

Pour un certain nombre de produits, comme la demande d'une assurance auto ou d'une assurance risque décès, nous évaluons la demande via un processus automatisé. Dans ce processus, nous vérifions si vous répondez à nos critères d'acceptation. Nous examinerons notamment si les données vous concernant, ou concernant l'objet que vous voulez assurer, que vous avez indiquées lors de la demande, sont exactes.

Nous vérifions également certains indicateurs de fraude et, sur la base de vos données et données provenant d'autres sources (publiques), nous réalisons une estimation des risques. Ce contrôle peut avoir des conséquences sur le montant de votre prime pour les produits d'assurance ou sur l'intérêt des produits bancaires. En cas d'enregistrement de fraude, un de nos collaborateurs évalue toujours votre demande.

## **VII. Nous veillons ainsi à vos données à caractère personnel**

### **Nous veillons à une bonne protection**

Nous consacrons beaucoup de temps et d'attention à la protection de nos systèmes et des données à caractère personnel qui y sont stockées. Chaque entité dispose également d'une équipe spéciale chargée de veiller à la protection des données à caractère personnel et à la manière dont elles sont utilisées. La sécurité de notre trafic de données est constamment surveillée. En cas de problème, une action est entreprise immédiatement. Nous résolvons les fuites de données et les enregistrons. C'est une obligation légale. Nous les communiquons également à l'autorité de contrôle et à vous, si nécessaire.

## **La manière dont nous traitons les données à caractère personnel est contrôlée.**

- L'Autorité de protection des données personnelles (Autoriteit Persoonsgegevens - AP) vérifie si nous respectons le RGPD.
- L'Autorité belge de protection des données pour les clients belges.
- L'Autorité des Consommateurs et du Marché (Autoriteit Consument & Markt - ACM) contrôle la manière dont nous traitons les cookies, le marketing direct par e-mail et le registre « ne m'appellez plus ».
- La Nederlandsche Bank (DNB), la Banque centrale européenne (BCE) et l'Autorité des marchés financiers (Autoriteit Financiële Markten - AFM) surveillent généralement le secteur financier et donc aussi Nationale-Nederlanden.
- En interne, le Fonctionnaire Protection des Données surveille la manière dont nous traitons vos données à caractère personnel. Pour les assurances dommages et responsabilité conclues en Belgique, vous pouvez le joindre à l'adresse [dponl@nn.be](mailto:dponl@nn.be).

**Nos collaborateurs** Tous nos collaborateurs sont informés des droits et obligations relatifs au traitement des données. Nous traitons avec soin les données que vous nous confiez. Seul le personnel autorisé peut consulter et traiter vos données.

## **VIII. Quels sont vos droits ?**

En tant que client, vous avez un certain nombre de droits relatifs à vos données à caractère personnel. Ces droits sont expliqués ci-dessous.

### **➤ Vous avez le droit de consultation**

Cela signifie que vous pouvez demander quelles données à caractère personnel vous concernant nous avons enregistrées et pour quelle raison nous les utilisons.

### **➤ Vous avez le droit d'adaptation**

Vous avez le droit de faire adapter vos données à caractère personnel si elles ne sont pas correctes. Si vos données à caractère personnel ne sont pas exactes, ont été traitées de manière illégitime ou ne sont plus nécessaires pour le but pour lequel elles ont été traitées, vous avez le droit de limiter le traitement des données à caractère personnel. Cela signifie que vous pouvez indiquer que vos données ne peuvent temporairement pas être utilisées. Vous disposez de ce droit dans le cas où vous vous opposez au traitement et où votre réclamation est encore en cours de traitement.

### **➤ Vous avez droit à la portabilité des données**

Cela signifie que, dans certains cas, vous avez le droit de nous demander de transférer les données à caractère personnel que vous nous avez communiquées à vous-même et/ou à un autre prestataire de services.



➤ **Vous avez droit à l'oubli**

Vous avez le droit de nous demander de supprimer vos données à caractère personnel, mais tant que nous les utilisons pour l'exécution du contrat, ce n'est pas possible.

➤ **Vous avez le droit d'opposition**

Vous pouvez vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel si nous utilisons vos données à caractère personnel à des fins autres que celles nécessaires à l'exécution d'un contrat ou nécessaires au respect d'une obligation légale. Nous examinons attentivement votre objection et arrêtons si nécessaire le traitement de vos données à caractère personnel.

➤ **Définir votre préférence pour les offres**

Vous pouvez toujours adapter facilement votre choix de recevoir des offres par e-mail. Vous pouvez le faire en cliquant sur le lien en bas de l'e-mail ou en nous le communiquant par téléphone.

**IX. Combien de temps conservons-nous vos données ?**

Nous conservons les données aussi longtemps que la loi l'impose et aussi longtemps que nécessaire pour atteindre l'objectif pour lequel nous utilisons les données. Cela peut varier d'un produit à l'autre. Nous nous basons à cet égard sur les règles suivantes :

➤ **Vous avez une assurance dommages ou revenus comme une assurance auto ou mobilier ou une assurance incapacité de travail ?**

Nous conservons vos données aussi longtemps que vous êtes client chez nous. Il en va de même si vous n'êtes pas client et que nous traitons vos données à caractère personnel pour le règlement de sinistres par exemple. Nous conservons les données jusqu'à l'expiration des délais de prescription légaux applicables. Après le délai de conservation, nous ne conserverons que les données nécessaires à des fins statistiques.

**X Où traitons-nous vos données ?**

Vos données sont généralement traitées au sein de l'Union européenne (UE). Dans certains cas, les données à caractère personnel sont traitées en dehors de l'UE. Certains de nos fournisseurs et partenaires de coopération sont également établis en dehors de l'UE ou fournissent ces services en dehors de l'UE. La réglementation de ces pays n'offre pas toujours la même protection des données à caractère personnel que la réglementation européenne. Afin de garantir malgré tout la sécurité de vos données à caractère personnel, nous prenons dans ces cas des mesures en concluant nous-mêmes des conventions dans lesquelles nous passons des accords comparables sur la sécurité des données à caractère personnel. Donc, comme nous le faisons au sein de l'UE. C'est ce que nous appelons les contrats-modèles UE.

**XI À quelles entreprises s'applique cette déclaration de confidentialité ?**

Formellement, le nom est NN Group N.V. Les entreprises ci-dessous en font notamment partie. Cette déclaration de confidentialité s'applique à ces entreprises. Ces entreprises collaborent et

partagent des données. Si vous êtes client chez nous, vous pouvez recevoir une offre de ces entreprises.

- Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V.
- Nationale-Nederlanden Premium Pension Institution B.V.
- Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V.
- NN Non-Life Insurance N.V.
- Si vous avez souscrit une assurance dommages ou responsabilité auprès de NN Non-Life Insurance N.V. en Belgique, la gestion et le règlement des sinistres sont assurés par NN Insurance Services Belgium N.V.
- Nationale-Nederlanden Bank N.V.
- Delta Lloyd Levensverzekering N.V.
- Delta Lloyd Schadeverzekering N.V.

## **XII Vous avez des questions ?**

Si vous avez des questions générales sur vos données à caractère personnel, n'hésitez pas à contacter notre service à la clientèle à l'adresse [telecel-nonlife@nn.be](mailto:telecel-nonlife@nn.be).

Vous pouvez en principe exercer les droits susmentionnés gratuitement en envoyant une demande signée et datée de même qu'une copie recto/verso de votre carte d'identité à notre Fonctionnaire Protection des données (mail : [dponl@nn.be](mailto:dponl@nn.be))

Vous avez une plainte concernant la manière dont NN Non-Life Insurance gère vos données à caractère personnel ? Vous pouvez introduire celle-ci via [telecel-nonlife@nn.be](mailto:telecel-nonlife@nn.be).

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse, vous pouvez, en tant que client belge, vous adresser à l'Autorité belge de protection des données.

<<>>