

Qover

Politique de Confidentialité

Table des matières

1. A propos de nous	2
2. Données à Caractère Personnel que nous collectons	4
3. Prise de décision automatisée et profilage	10
4. Utilisation de systèmes d'IA	11
5. Finalités du traitement	11
6. Base juridique du traitement des Données à Caractère Personnel	13
7. Comment collectons-nous les Données à Caractère Personnel ?	14
8. Comment protégeons-nous vos Données à Caractère Personnel ?	15
9. Qui a accès à vos Données à Caractère Personnel ?	15
10. Transferts transfrontaliers de données	17
11. Combien de temps conservons-nous vos Données à Caractère Personnel ?	18
12. Vos droits concernant vos Données à Caractère Personnel	18
13. Comment exercer vos droits en matière de protection des données chez Qover ?	20
14. Vie privée des mineurs	21
15. Modifications de la présente Politique de Confidentialité	21

Politique de Confidentialité

Date d'entrée en vigueur : Septembre 2024

La présente Politique de Confidentialité ("Politique") fait partie des Conditions Générales régissant nos Services. En accédant à nos Services, tels que définis ci-dessous, ou en les utilisant, vous avez lu et accepté le contenu anticipé de la présente Politique. Nous vous encourageons donc à prendre le temps de la lire.

1. A propos de nous

Qover S.A./nv (ci-après dénommée "Qover", "nous", "notre") est une société anonyme enregistrée auprès de la Banque-Carrefour des Entreprises (BCE/KBO) en Belgique sous le numéro 0650.939.878 et dont le siège social est situé Rue du Commerce 31, 1000 Bruxelles. Qover est un agent d'assurance belge non lié, enregistré auprès de l'Autorité des services et marchés financiers de Belgique sous le code 0650.939.878. La succursale britannique de Qover est enregistrée en Angleterre et au Pays de Galles et possède une adresse d'établissement au Royaume-Uni : 8 Northumberland Ave - Londres WC2N 5BY. Elle est autorisée et réglementée par la Financial Conduct Authority. Les détails de notre autorisation sont disponibles sur le site Internet de la Financial Conduct Authority (FRN 988985).

Qover, en tant qu'agent non lié, est spécialisé dans l'orchestration de l'assurance intégrée. Cela comprend des services tels que la distribution de polices d'assurance, la gestion des contrats, l'assistance à la clientèle, la gestion des réclamations et des plaintes, l'évaluation et la tarification des risques d'assurance, l'analyse des données et les rapports (les "Services").

Pour Qover, la protection de votre vie privée est importante et nous voulons que vous vous sentiez à l'aise lorsque vous visitez notre [site web](#) ("site web de Qover") ou lorsque vous utilisez nos Services.

Dans ce cadre, Qover, en tant que Responsable du Traitement, traite vos Données à Caractère Personnel pour vous fournir les Services. Aux fins de la présente Politique, on entend par "Données à Caractère Personnel" toute information qui vous identifie et se rapporte à vous ou à d'autres personnes (telles que vos bénéficiaires ou les personnes à votre charge).

La présente Politique de Confidentialité s'applique à toute information obtenue par Qover lors de l'utilisation du site web de Qover, des flux de Qover et de tous les canaux de communication de Qover, tels que les appels téléphoniques, les courriers électroniques et le formulaire "[Contactez-nous](#)" (collectivement dénommés "Canaux de Qover").

Nous ne vendons pas, ne louons pas, n'échangeons pas et ne profitons pas de vos Données à Caractère Personnel à des fins autres que notre activité principale.

La présente Politique explique comment et quel type de Données à Caractère Personnel seront collectées, traitées et utilisées pendant et après vos visites sur les Canaux Qover, pourquoi elles sont collectées, avec qui elles sont partagées et quels sont vos droits à cet égard.

La présente Politique ne s'applique pas aux sites web contrôlés par des tiers non affiliés à Qover et auxquels les Canaux de Qover peuvent renvoyer ("Sites de Tiers"). Veuillez consulter les déclarations de confidentialité des Sites de Tiers, car Qover n'est pas responsable du contenu ou des pratiques de confidentialité des Sites de Tiers et n'a aucune influence sur ceux-ci.

Les conditions de la présente Politique sont soumises à toutes les conditions supplémentaires, clauses de non-responsabilité ou autres conditions contractuelles que vous avez conclues avec Qover, telles que les avis de confidentialité spécifiques sur les flux, ainsi qu'à toutes les lois et réglementations obligatoires applicables.

Nous pouvons fournir des avis et des explications sur la protection de la vie privée dans des langues autres que l'anglais. En cas de divergence entre d'autres versions linguistiques et la version anglaise, cette dernière fait foi et prévaut.

La présente Politique de Confidentialité peut être mise à jour de temps à autre, veuillez la consulter régulièrement [ici](#).

Qover a désigné un Délégué à la Protection des Données ("DPD") pour ses bureaux de Belgique et du Royaume-Uni. Si vous avez des questions sur la manière dont nous utilisons vos Données à Caractère Personnel, vous pouvez contacter le DPD à l'adresse privacy@qover.com.

2. Données à Caractère Personnel que nous collectons

En fonction de votre relation avec nous, par exemple en tant que prospect, preneur d'assurance, bénéficiaire, assuré bénéficiant de la police d'un autre preneur d'assurance, tel qu'un proche parent, ou demandeur, tiers impliqué, tel qu'un témoin, courtier commercial ou représentant désigné ou point de contact principal, partenaire commercial (personne physique), propriétaire légal, détenteur enregistré et conducteur supplémentaire d'un véhicule, ou autre personne liée à notre activité (les "Clients", "vous", "votre"), des Données à Caractère Personnel seront collectées et traitées en ce qui vous concerne et en ce qui concerne les personnes à votre charge ou vos proches parents.

Nous nous efforçons de limiter le traitement de vos Données à Caractère Personnel au strict nécessaire et de les traiter conformément à nos obligations légales. Le type de Données à Caractère Personnel que nous vous demandons dépend du produit d'assurance que vous souscrivez et peut inclure :

- **Identification générale et coordonnées**

Nom complet ou nom de société du Client (y compris les personnes à charge ou la représentation, le cas échéant), adresse de résidence et de facturation (y compris, mais sans s'y limiter, la rue, le numéro de rue, le code postal, la ville et le pays/la région), courriel et numéro de téléphone, date de naissance, âge, sexe, lieu de naissance, notre numéro d'identification interne du Client.

- **Numéros d'identification délivrés par des organismes ou agences gouvernementaux**

- Numéro d'identification national (NIN), numéro de registre national, tel que le CPR ;
- Le numéro du permis de conduire (DLN au Royaume-Uni), le numéro d'un autre permis, le numéro d'une carte d'identité ou d'un passeport et leur date de validité, le cas échéant ;
- Numéro de TVA dans le cas d'un travailleur indépendant ;
- Une copie de tout document d'identification (par exemple, carte d'identité, passeport, permis de conduire) si elle est demandée à des fins de réclamation ou de contrôle de la lutte contre le blanchiment d'argent (voir ci-dessous).

- **Données sur les contrats d'assurance**

ID du projet de contrat, ID du contrat, statut du contrat, date entrée en vigueur du contrat, date d'échéance du contrat, date d'achat du contrat, conducteurs supplémentaires désignés (pour les assurances moteur au Royaume-Uni).

- **Métadonnées**

Langue, fuseau horaire, devise.

- **Informations de paiement et détails du compte**

À des fins de remboursement et de renouvellement, nous collecterons l'identifiant du paiement, le dispositif de paiement, les quatre (4) derniers chiffres de votre carte de paiement, le type de carte et l'émetteur, le titulaire de la carte ou du compte, la date d'expiration de la carte, l'IBAN/BIC, le numéro de compte, le code de tri, le mode de paiement, l'état du paiement, le montant.

- **Informations relatives au risque assuré nous permettant de vous fournir nos Services et les données du formulaire de demande d'indemnisation**

Nous traiterons les informations qui nous sont nécessaires concernant le risque assuré, ce qui nous permettra de vous fournir nos Services. Nous traiterons également les Données à Caractère Personnel que vous nous soumettez avec votre formulaire de demande d'indemnisation et qui concernent des informations sur des demandes d'indemnisation en cours et/ou antérieures. Ces informations peuvent inclure, dans la mesure où elles sont pertinentes pour le risque assuré :

- Détails sur les produits couverts, y compris la preuve d'achat ;
- Détails de la couverture, cause du sinistre (par exemple, vol, dommages matériels, dommages matériels dus à une tentative de vol, etc) ;
- Les informations à l'appui de votre demande d'indemnisation prouvant la perte ou le dommage ;
- Documents justificatifs de votre demande d'indemnisation, y compris attestations, déclarations, photographies et rapports de police attestant d'un vol, d'une perte ou d'un dommage, de l'annulation d'un voyage ou d'un événement, d'un paiement frauduleux ou d'un hameçonnage ;
- Numéros de police et de demande de remboursement, numéro d'identification de la demande de remboursement, date de la demande de remboursement ;
- Type d'incident, tel que vol, dommage, annulation de billet ou d'événement;
- Description de l'incident, date et lieu de l'incident et autres données relatives à l'incident inclus dans le formulaire de demande ;
- Uniquement pour l'assurance vélo : les informations concernant votre vélo (comme le GPS, la marque du GPS, la facture, les marquages, le numéro spécial, la marque du marquage, l'ID du marquage du vélo, la facture d'achat de votre vélo, l'emplacement de votre vélo volé/endommagé, la marque du casier) ;
- Uniquement pour l'assurance vélo : les données de localisation, à savoir la dernière localisation de votre vélo que vous nous fournissez lorsqu'il a été volé, ainsi que toute autre donnée de localisation connexe que nous recevons de nos partenaires en cas d'incident et uniquement s'il est nécessaire de le savoir ;
- Uniquement pour les garanties d'annulation de voyage et d'évènement : détails du voyage ou de l'évènement ;
- Pour les garanties de protection d'achats : détails sur le produit couvert, y compris la preuve d'achat, informations sur le distributeur ;

- Pour les couvertures de protection des factures : les données relatives aux factures de loyer, de services publics (tels que l'électricité, le gaz, l'eau, l'internet, le téléphone portable), de courses, de voyages ;
- Pour l'assurance des véhicules à moteur ou la responsabilité civile : Numéro d'identification du véhicule (NIV), numéro de la plaque d'immatriculation ou numéro d'enregistrement du véhicule (VRN), modèle de voiture, marque, données relatives à l'accident précédent, état de la voiture (neuve/utilisée), capacité de votre voiture à être volée, No Claims Discount (NCD), date de validité du permis, type de permis, historique des contrôles techniques d'un véhicule, date d'immatriculation du véhicule, durée de possession du véhicule, kilométrage déclaré, utilisation du véhicule (privée/professionnelle), propriétaire légal et détenteur enregistré du véhicule, décompte de toutes les faillites au cours des 6 dernières années pour le particulier, le cas échéant ;
- Pour l'assurance habitation : informations sur le bien, telles que votre statut de locataire, de propriétaire ou de colocataire, le type de bien (appartement, maison, autre), le lieu d'habitation, le loyer mensuel ;
- Données relatives à la composition de votre famille, telles que l'état civil, le nombre et le nom des personnes à charge/membres de la famille ;
- Situation professionnelle : titre du poste, secteur d'activité, date de recrutement, employeur, licenciement d'un emploi permanent ou perte d'emploi, preuve de revenus le cas échéant ;
- Les autres assurances que vous détenez et leur durée ou les assurances antérieures : informations sur l'assureur, numéro de contrat, si votre assureur a annulé ou résilié votre police d'assurance automobile ou vous a soumis à des conditions particulières ;
- Nombre de sinistres au cours des 5 dernières années ;
- Toute autre donnée que vous nous communiquez volontairement.

- **Données relatives aux demandes ou aux plaintes**

Courriel ou formulaire de demande ou de plainte.

- **Contenu des communications électroniques et des enregistrements téléphoniques**

Qover traite toutes les informations que vous nous fournissez lorsque vous communiquez avec nous par téléphone, SMS, chat, e-mail ou tout autre canal de communication, y compris les tickets du service d'assistance à la clientèle. Nous conservons des enregistrements de conversations téléphoniques, d'e-mails, de chats, de SMS, à des fins

de formation, dans le but de contrôler la qualité de notre service et de conserver des preuves relatives à nos obligations légales ou à des transactions commerciales légales dans la mesure permise par la loi applicable.

- **Informations destinées à enquêter ou à prévenir la criminalité, y compris la fraude et le blanchiment d'argent**

Les informations générales d'identification et de contact sont traitées dans le but d'enquêter ou de prévenir la criminalité, y compris la fraude et le blanchiment d'argent, et de contrôler les sanctions financières. Nous pouvons traiter des informations individuelles concernant des condamnations pour fraude, des allégations de délits et des détails sur les sanctions reçues de diverses bases de données anti-fraude et de sanctions, ou d'organismes de réglementation ou d'application de la loi. Nous pouvons également demander une copie de tout document d'identification (par exemple, carte d'identité, passeport, permis de conduire) et de toutes les informations qu'il contient.

- **Informations relatives au site web de Qover**

Informations relatives au fonctionnement et à l'utilisation du site web de Qover et informations collectées par le biais de cookies ou d'autres technologies de suivi, qui peuvent inclure les identifiants de connexion, les adresses IP, les noms de domaine, les versions de navigateur et le système d'exploitation, les données de trafic, les ressources auxquelles vous accédez, la session web de l'utilisateur et d'autres informations liées au site. Pour plus d'informations, veuillez consulter notre [Politique en matière de cookies](#).

- **Informations sur l'inscription et les devis**

Dans le cadre de nos Services, nous vous offrons la possibilité de vous enregistrer. Cette démarche est nécessaire pour obtenir un calcul des coûts de la couverture d'assurance souhaitée et une offre de souscription d'un contrat d'assurance ("devis"). Pour ce faire, nous vous demandons votre nom, votre adresse électronique et d'autres informations vous concernant et relatives au risque à assurer. Ces données sont nécessaires pour établir l'assurabilité ou, le cas échéant, le niveau de la prime d'assurance potentielle pour vous. Le traitement de ces données est nécessaire dans chaque cas pour prévenir la fraude, mettre à votre disposition l'offre souhaitée pour le calcul des coûts et pour pouvoir vous envoyer une offre appropriée par courriel, le cas échéant, avec la fourniture d'informations supplémentaires sur l'exécution d'un contrat d'assurance. Le traitement sert donc à préparer la conclusion d'un éventuel contrat d'assurance entre nous.

- **Préférences marketing, l'avis des Clients et réponses aux enquêtes**

Si vous avez accepté de recevoir des mises à jour et des offres de produits de notre part, nous traiterons votre adresse électronique et, éventuellement, les informations contenues

dans votre compte, sur la base de votre consentement correspondant, afin de pouvoir vous envoyer des communications et des informations commerciales concernant nos Services, nos offres et nos activités (concours, tirage au sort ou autre promotion des ventes) dans le domaine de l'assurance.

Nous pouvons également obtenir périodiquement des informations personnelles et non personnelles vous concernant auprès de nos partenaires commerciaux et d'autres sources tierces indépendantes, par le biais de vos interactions et/ou de votre utilisation de nos Services, afin d'évaluer la qualité de nos Services. Votre consentement peut être obtenu par nous ou en notre nom par nos partenaires.

Vous pouvez toujours demander à ne plus recevoir de courriels non essentiels de notre part.

Nous pouvons également traiter vos Données à Caractère Personnel si vous avez consenti à participer à une enquête volontaire organisée par nos soins.

- **Comptes de médias sociaux**

Nous pouvons recevoir certaines Données à Caractère Personnel vous concernant lorsque vous utilisez nos pages de médias sociaux, y compris l'identifiant de votre compte de médias sociaux et votre photo de profil. Si vous choisissez de connecter l'un de vos autres comptes de médias sociaux à votre (vos) compte(s), les informations personnelles de votre (vos) autre(s) compte(s) de médias sociaux seront partagées avec nous, ce qui peut inclure des Données à Caractère Personnel qui font partie de votre profil relatif à ces comptes ou aux profils de vos connexions ou de vos suiveurs.

- **Catégories particulières de Données à Caractère Personnel (Sensibles), y compris les données relatives au casier judiciaire**

Nous pouvons traiter des Catégories spéciales (Sensibles) de Données à Caractère Personnel, y compris des Données à Caractère Personnel relatives à la santé et des données concernant les casiers judiciaires lorsque le traitement est nécessaire :

- (a) aux fins de l'exécution de nos obligations légales en matière de droit des assurances ;
- (b) pour des raisons d'intérêts publics substantiels, à savoir parce que cela est nécessaire pour le large éventail d'activités liées à l'assurance que nous entreprenons ou parce que cela est nécessaire pour la lutte contre le financement du terrorisme, le blanchiment d'argent, la prévention de la fraude ou l'assurance ([UK DPA 2018 Schedule 1 Part 2](#)) ;
- (c) pour l'établissement, l'exercice ou la défense de droits légaux ; ou

(d) avec votre consentement explicite afin de traiter votre réclamation, votre demande ou votre plainte.

Les données suivantes peuvent être traitées :

- **Données relatives à la santé**, y compris l'état de santé, comme la maladie, le handicap, l'état physique, mental et médical, les lésions corporelles, les antécédents médicaux et les procédures, les causes de décès, les habitudes personnelles pertinentes (comme le tabagisme, la consommation d'alcool).
- **Données relatives au casier judiciaire – condamnations pénales**, y compris les informations sur les antécédents de conduite, les infractions au code de la route, les condamnations non exécutées, le code, le type et la date de la condamnation, les points de pénalité du permis de conduire (pour l'assurance automobile au Royaume-Uni).

Avant de nous fournir des Catégories spéciales de Données à Caractère Personnel et des données relatives au casier judiciaire concernant une personne autre que vous-même, vous acceptez d'informer cette personne de l'utilisation que nous ferons de ses informations personnelles et, si nous le demandons, d'obtenir son consentement à l'utilisation des Catégories spéciales de Données à Caractère Personnel et des données relatives au casier judiciaire (par exemple, en demandant à la personne de signer un formulaire de consentement).

3. Prise de décision automatisée et profilage

Nous ne profilons pas les utilisateurs de notre site web et ne prenons pas de décisions automatisées à leur égard.

Toutefois, ce n'est que dans certaines circonstances et selon des critères objectifs que nous utilisons la prise de décision automatisée dans le cadre de la fourniture de nos Services ou du respect de nos obligations légales. En particulier, nous utiliserons la prise de décision automatisée, y compris le profilage, pour évaluer les informations que vous nous fournissez au cours du processus de devis afin de calculer votre profil de risque individuel pour déterminer si nous pouvons vous offrir une couverture d'assurance et, le cas échéant, quelles seront les limites de votre couverture d'assurance et les primes, ou pour traiter les réclamations que vous soumettez (par exemple, le refus de votre réclamation) ou pour prévenir et détecter la fraude, ou pour exécuter des modifications standard du cycle de vie du contrat en votre nom (par exemple, l'annulation d'un contrat à la réception d'une demande valide de votre part).

En fonction des finalités poursuivies par la prise de décision automatisée ou le profilage, nous utilisons comme base juridique soit (a) la nécessité d'exécuter le contrat qui nous lie ou de mettre en œuvre des mesures précontractuelles à votre demande avant de conclure un contrat avec nous, soit (b) notre obligation légale et réglementaire, soit (c) votre consentement explicite.

En ce qui concerne l'évaluation de la prime et de la couverture, nous utilisons des "critères de segmentation" objectifs qui répondent à toutes les exigences légales applicables. Ces critères varient en fonction du produit et découlent de l'observation statistique qu'ils ont un impact sur la survenance et/ou la gravité d'un sinistre. En ce qui concerne le traitement de votre demande ou l'exécution d'une modification du cycle de vie du contrat, nous utilisons une évaluation déterministe et basée sur des règles afin de prendre une décision automatisée ou de la soumettre à une analyse humaine, en vérifiant les informations que vous avez fournies par rapport aux limites et aux exclusions de votre couverture.

Dans le cas où nous nous appuyons uniquement sur un traitement automatisé, nous nous assurons que nous disposons d'une base juridique appropriée pour cette activité de traitement et nous mettons en œuvre toutes les mesures appropriées pour sauvegarder vos droits, vos libertés et vos intérêts. En particulier, nous n'utilisons que des données anonymes ou pseudonymisées pour le profilage, si possible, et nous sauvegardons tous vos droits, y compris votre droit d'obtenir facilement une intervention humaine et une explication, d'exprimer votre point de vue et de contester la décision.

En demandant une assurance ou en soumettant votre demande, vous reconnaissez que vous comprenez que la prise de décision automatisée ou le profilage peuvent être utilisés comme décrit ci-dessus dans la présente Politique.

4. Utilisation de systèmes d'IA

Nous utilisons des systèmes basés sur l'IA, y compris des chatbots et des plateformes de reconnaissance optique de caractères (OCR, "Optical Character Recognition"), pour améliorer nos Services. Ces outils nous aident à améliorer la précision, l'efficacité et la réactivité du traitement des demandes des Clients, entre autres en extrayant les données pertinentes des documents soumis. Les systèmes sélectionnés basés sur l'IA sont conformes à la législation sur la protection des données, et nous veillons à ce que vos données personnelles soient traitées de manière professionnelle avec le niveau de sécurité et de confidentialité attendu.

Nos processus sont conçus en conformité avec les réglementations applicables en matière d'IA. En particulier, nous veillons à préserver vos droits, y compris votre droit

d'obtenir facilement une intervention et une explication humaine, d'exprimer votre point de vue et de contester, le cas échéant, toute décision prise par l'IA.

5. Finalités du traitement

Nous traitons vos Données à Caractère Personnel à des fins spécifiques. Pour chaque opération de traitement, seules les données pertinentes pour la finalité en question sont traitées.

En particulier, Qover traite vos Données à Caractère Personnel aux fins suivantes :

- Calcul du coût de la couverture d'assurance et établissement d'une tarification adéquate.
- Évaluation des risques à couvrir et choix de l'assureur, de la police et de la prime appropriés.
- Préparation de devis ou offres d'assurance via votre inscription ou enregistrement.
- Personnalisation de notre offre.
- Exécution et gestion de votre contrat d'assurance.
- La communication avec vous dans le cadre de nos activités (par exemple, l'envoi d'informations importantes concernant les modifications apportées à nos Politiques et à nos Conditions générales).
- Vous contacter après le début de la procédure d'enregistrement : Si vous avez déjà commencé à saisir les informations requises pour votre devis, y compris votre adresse électronique, mais que vous n'avez pas terminé, nous pouvons vous contacter pour vous rappeler de compléter votre demande, à condition que vous ayez consenti à recevoir de notre part des mises à jour et des offres de produits.
- Vous contacter pour résoudre des problèmes techniques et corriger des bugs.
- Vous contacter pour organiser le renouvellement de la police d'assurance.
- Gestion de votre fichier Client.
- Gestion de la facturation.
- Vous contacter pour vous aider ou vous fournir des informations sur la couverture de votre police d'assurance.
- Assistance à la clientèle et réponse à vos demandes et requêtes.
- Traitement de vos demandes relatives à vos droits en matière de protection des données.
- Examiner, enquêter et traiter toutes les demandes d'indemnisation déclarées.
- Gestion des réclamations et des remboursements.
- Évaluation de l'admissibilité de la demande.
- Récupération de l'objet volé (par exemple, un vélo).

- Enquête et résolution des plaintes.
- Vérification de votre identité lorsque vous nous contactez ou utilisez nos Services.
- Évaluer votre éligibilité aux plans de paiement et traiter vos primes et autres paiements.
- Contrôler la régularité des transactions.
- Améliorer la satisfaction des Clients et la qualité de nos Services.
- Améliorer l'expérience client sur le site web de Qover.
- Réalisation d'enquêtes, telles que des enquêtes de satisfaction.
- Analyse des données, évaluation et compilation des statistiques.
- Analyser l'historique des données sur les pertes des Clients pour revoir nos produits.
- Détection, prévention et investigation de la criminalité, y compris la fraude et le blanchiment d'argent, et analyse et gestion d'autres risques commerciaux.
- Conduire des audits internes ou participer à des audits internes/externes.
- Gestion des litiges avec les Clients.
- Amélioration de la qualité, de la formation et de la sécurité (par exemple, en ce qui concerne les appels téléphoniques enregistrés ou surveillés à nos numéros de contact).
- La fourniture d'informations marketing ou promotionnelles (y compris des informations sur nos nouveaux produits et/ou services ou d'autres produits et services offerts par des partenaires tiers sélectionnés) conformément aux préférences que vous avez exprimées.
- Envoi de nos newsletters.
- Envoi d'emails de suivi concernant les webinaires organisés par Qover et auxquels vous vous êtes inscrit.
- Vous permettre de participer à des concours, des tirages au sort, des jeux, des défis et des promotions similaires, et gérer ces activités. Certaines de ces activités sont assorties de conditions générales supplémentaires qui peuvent contenir des informations complémentaires sur la manière dont nous utilisons et divulguons vos Données à Caractère Personnel; nous vous conseillons donc de les lire attentivement.
- Respect des lois et obligations réglementaires applicables (y compris les lois en dehors de votre pays de résidence), telles que celles relatives à la lutte contre le blanchiment d'argent, les sanctions et la lutte contre le terrorisme; respect des procédures judiciaires; et réponse aux demandes des autorités publiques et gouvernementales (y compris celles en dehors de votre pays de résidence).
- L'établissement, l'exercice ou la défense de nos droits légaux et l'utilisation des voies de recours disponibles ou la limitation de nos dommages.

- La reconnaissance, l'exercice, la défense et la préservation de nos droits légaux ou des personnes que nous pouvons représenter

Les conséquences possibles de la non-fourniture de vos Données à Caractère Personnel pourraient inclure notre incapacité à remplir nos obligations en vertu d'un contrat (par exemple, la gestion des sinistres) ou notre manquement à une ou plusieurs obligations en vertu de la législation applicable (par exemple, la législation en matière de comptabilité, de fiscalité ou d'assurance).

6. Base juridique du traitement des Données à Caractère Personnel

La base juridique du traitement de vos Données à Caractère Personnel dépend de la finalité du traitement et des parties prenantes impliquées dans ce traitement.

En particulier, la communication de vos Données à Caractère Personnel peut être nécessaire pour:

- l'exécution d'un contrat auquel vous êtes partie (par exemple, votre contrat d'assurance) ou l'exécution de mesures précontractuelles prises à votre demande (par exemple, en cas de demande d'informations pour un contrat d'assurance)
- le respect d'une obligation légale applicable à Qover (par exemple, en matière de facturation, de détection de fraude, de fiscalité, d'audit par la Financial Services and Markets Authority (FSMA) et/ou la Financial Conduct Authority (FCA) concernant notre conformité avec la directive sur la distribution d'assurances (IDD))
- aux fins des intérêts légitimes poursuivis par Qover (ou un destinataire des données), à condition que ces intérêts prévalent sur vos droits et libertés fondamentaux (par exemple, en ce qui concerne la sécurisation de nos systèmes informatiques).

Dans certains cas, nous vous demanderons votre consentement libre, préalable et éclairé avant de traiter certaines de vos Données à Caractère Personnel (par exemple, l'utilisation de photographies de vous à des fins de communication d'entreprise ou de marketing direct).

Nous pouvons également traiter des catégories spéciales de Données à Caractère Personnel (sensibles), y compris des données relatives à la santé et des données concernant les casiers judiciaires, lorsque le traitement est nécessaire :

- aux fins de l'exécution de nos obligations légales en matière de droit des assurances ;

- pour des raisons d'intérêt public substantiel, à savoir parce que cela est nécessaire pour le large éventail d'activités liées à l'assurance que nous entreprenons ou parce que cela est nécessaire pour la lutte contre financement du terrorisme, le blanchiment d'argent, la prévention de la fraude ou l'assurance ([UK DPA 2018 Schedule 1 Part 2](#)) ;
- pour l'établissement, l'exercice ou la défense de droits légaux ; ou
- avec votre consentement explicite afin de traiter votre réclamation, votre demande ou votre plainte.

7. Comment collectons-nous les Données à Caractère Personnel ?

Nous recueillons vos Données à Caractère Personnel soit directement auprès de vous, soit auprès de tiers, tels que nos partenaires ou nos transporteurs de risques. Nous pouvons également collecter vos données auprès d'agences et de bases de données telles que la Driver and Vehicle Licensing Agency (DVLA) au Royaume-Uni, dans la mesure où la loi applicable le permet. Nous pouvons également collecter vos Données à Caractère Personnel à partir d'informations accessibles au public (sur Internet).

Nous collectons vos Données à Caractère Personnel au stade précontractuel, lors du processus de devis, lors de la souscription de votre police d'assurance pour l'exécution du contrat et lorsque vous soumettez votre formulaire de demande d'indemnisation.

8. Comment protégeons-nous vos Données à Caractère Personnel ?

Qover est certifié ISO/IEC 27001, ce qui prouve que Qover met continuellement en œuvre des mesures techniques pour préserver la sécurité des informations de Qover et la confidentialité, l'intégrité et l'accessibilité (CIA) des Données à Caractère Personnel de nos Clients. En particulier, nous avons mis en œuvre des mesures physiques, organisationnelles et techniques commercialement raisonnables afin de protéger vos Données à Caractère Personnel contre l'accès, l'utilisation, l'altération et la suppression non autorisés. Ces mesures de protection peuvent varier en fonction de la sensibilité, du format, de l'emplacement, de la quantité, de la distribution et du stockage des Données à Caractère Personnel, et comprennent des mesures conçues pour protéger les Données à Caractère Personnel contre tout accès non autorisé.

L'accès à vos Données à Caractère Personnel n'est accordé uniquement en cas de nécessité de savoir et uniquement aux personnes pour lesquelles cela est nécessaire à l'exécution de leurs tâches. Elles sont tenues à la discrétion professionnelle et au secret

et doivent respecter toutes les exigences techniques et organisationnelles prévues pour assurer la confidentialité de vos Données à Caractère Personnel.

Toutefois, aussi efficaces que soient nos mesures de sécurité, aucun système de sécurité n'est impénétrable et aucune méthode de transmission sur l'internet ou de stockage électronique n'est totalement sûre. Nous ne pouvons donc pas garantir que les informations que vous fournissez ne seront pas interceptées lors de leur transmission sur l'internet.

9. Qui a accès à vos Données à Caractère Personnel ?

En fonction du type de Données à Caractère Personnel traitées par Qover, seuls certains services et départements ont accès à vos Données à Caractère Personnel.

Au sein de notre société, l'accès à vos Données à Caractère Personnel est limité aux départements et aux employés qui sont nécessaires à la réalisation de l'objectif respectif du traitement. En outre, le cas échéant, nous transférons des Données à Caractère Personnel à notre succursale au Royaume-Uni pour la gestion des plaintes, la lutte contre le blanchiment d'argent et le contrôle des sanctions financières.

En outre, nous ne transférerons vos Données à Caractère Personnel à des destinataires externes que dans la mesure où ce traitement est nécessaire aux fins décrites ci-dessus et pour lesquelles nous disposons de la base juridique respective pour le faire. Par conséquent, nous pouvons transférer vos Données à Caractère Personnel à des tiers externes, y compris :

- les prestataires de services mandatés par nous (y compris les sous-traitants de ces prestataires de services), notamment dans les domaines du marketing, du service d'assistance aux clients, du centre d'appel, du traitement des réclamations et plaintes, de l'analyse des données, des formulaires et de la création de flux, du traitement des paiements, de la lutte contre le blanchiment d'argent et de la détection des fraudes, de la fourniture de services cloud, de stockage et d'hébergement nécessaires à la gestion et à la fourniture de nos Services et à l'exploitation du site web de Qover ;
- partenaires commerciaux, apporteurs d'affaires ;
- les porteurs de risques et autres compagnies d'assurance ou intermédiaires d'assurance intervenants, ainsi que les autorités ou les agences de référence de crédit (ARC), les bureaux de crédit ou les compagnies de réassurance, avec lesquels ils partagent vos Données à Caractère Personnel à des fins de détection de la fraude ou d'évaluation de la solvabilité ;

- des agents/courtiers tiers dans le cadre de la fourniture de devis d'assurance, de l'engagement de la couverture d'assurance et de la gestion des sinistres ;
- organisations et autorités publiques ou privées qui contribuent à la prévention et à la détection des fraudes et autres délits connexes, y compris les services répressifs, les systèmes de vérification des polices et des sinistres, par exemple le Motor Insurance Bureau (MIB) et ses services, tels que MyLicense, LexisNexis et ses bases de données connectées telles que le Motor Insurance Anti-Fraud Theft Register (MIAFTR), Motor Insurance Database (MID), Claims and Underwriting Exchange (CUE), No claims discount (NCD) database, Driver and Vehicle Licensing Agency (DVLA) et l'historique du contrôle technique d'un véhicule, Insurance Fraud Register, et les agences et bases de données de prévention de la fraude, y compris les bases de données qui mettent leurs données à la disposition du public, telles que les County Court Judgments (CCJ) ;
- uniquement pour les produits d'assurance automobile: les autorités locales et les associations d'assurance pour l'enregistrement des plaques, par exemple : Motor Data Solutions (MDS), German Insurance Association (GDV), RDW, Stichting EPS, Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) ;
- Autorités de régulation et tribunaux, tels que la Financial Services and Markets Authority (FSMA), la Financial Conduct Authority (FCA), l'Autorité de protection des données (APD), l'Information Commissioner's Office (ICO), le Insurance Ombudsman, les tribunaux nationaux ;
- des experts, des conseillers techniques et juridiques, des médecins, des traducteurs, des experts en sinistres, des évaluateurs, des ingénieurs, des évaluateurs ou d'autres consultants spécialisés qui pourraient nous aider à évaluer et à traiter vos demandes d'indemnisation ou vos plaintes ; et
- d'autres parties avec votre consentement.

Lorsque ces tiers externes sont liés à nous par contrat, nous veillons à ce qu'ils suivent nos instructions documentées lors du traitement de vos Données à Caractère Personnel. En particulier, nous veillons à ce qu'ils :

- ne traitent que les données nécessaires à l'exécution de leurs tâches et à la réalisation de l'objectif pour lequel ils sont engagés ;
- s'engagent à traiter vos Données à Caractère Personnel de manière sûre et confidentielle en mettant en œuvre toutes les mesures techniques et opérationnelles appropriées.

10. Transferts transfrontaliers de données

Dans certaines circonstances, nous devons transférer vos Données à Caractère Personnel hors du pays dans lequel elles ont été collectées afin d'exécuter les Services que nous vous fournissons.

Dans certains cas, aux fins décrites ci-dessus, vos Données à Caractère Personnel peuvent être transférées à l'étranger à des destinataires, tels que décrits ci-dessus, dans ce que l'on appelle les "Pays Tiers". Pour les clients européens, un Pays Tiers est un pays situé en dehors de l'EEE, tandis que pour les clients britanniques, il s'agit d'un pays ou d'un territoire situé en dehors du Royaume-Uni. Ces pays n'offrent pas toujours un niveau équivalent de protection des données et, dans de telles circonstances, nous prenons des mesures spécifiques, conformément à la législation applicable en matière de protection des données, pour assurer un niveau adéquat de protection de vos Données à Caractère Personnel. Ces transferts sont soumis à des garanties appropriées, y compris la décision d'adéquation par l'autorité de contrôle appropriée, l'utilisation de règles d'entreprise contraignantes ou clauses contractuelles types, ou votre consentement.

11. Combien de temps conservons-nous vos Données à Caractère Personnel ?

Qover ne conserve pas vos Données à Caractère Personnel plus longtemps que nécessaire pour les objectifs respectifs du traitement. Nous ne conservons les Données à Caractère Personnel que pendant une durée raisonnable et nécessaire, compte tenu des finalités du traitement, de nos obligations contractuelles, des exigences légales et réglementaires obligatoires en matière de conservation des données, et d'autres obligations légales et réglementaires applicables en matière de délais de prescription, telles que définies par divers organismes de réglementation, comme la FSMA et la FCA.

Lorsque les Données à Caractère Personnel ne sont plus nécessaires, les Politiques de notre entreprise exigent que nous les rendions anonymes ou que nous les agrégions (auquel cas nous pouvons conserver et utiliser les informations anonymes ou agrégées à des fins d'analyse) ou que nous les effacions en toute sécurité ou que nous les rendions inaccessibles.

12. Vos droits concernant vos Données à Caractère Personnel

Certaines juridictions étendent des droits renforcés en matière d'informations personnelles aux résidents ou aux personnes situées dans la juridiction. Vous pouvez bénéficier de tout ou partie des droits suivants en ce qui concerne les informations

personnelles que nous recueillons à votre sujet ou auprès de vous, en fonction de la juridiction et de la raison pour laquelle nous traitons vos informations :

- **Droit d'accès (article 15 EU/UK GDPR)**

Vous pouvez nous demander de confirmer si nous traitons vos Données à Caractère Personnel et les éléments spécifiques des Données à Caractère Personnel que nous avons collectées et, si nécessaire, de vous fournir une copie de vos Données à Caractère Personnel (ainsi que certains autres détails).

- **Droit de rectification (article 16 EU/UK GDPR)**

Vous pouvez toujours nous demander de rectifier et de compléter vos Données à Caractère Personnel qui sont inexactes ou incomplètes.

- **Droit à l'effacement ("Droit à l'oubli") (article 17 EU/UK GDPR)**

Vous pouvez avoir le droit de demander que nous supprimions vos Données à Caractère Personnel, sous certaines conditions, par exemple lorsque

- vos Données à Caractère Personnel ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles nous les avons collectées ;
- vous retirez votre consentement (le cas échéant) ;
- nous avons l'obligation légale d'effacer vos Données à Caractère Personnel.

- **Droit à la limitation du traitement (article 18 EU/UK GDPR)**

Vous pouvez avoir le droit de restreindre le traitement de vos Données à Caractère Personnel dans certaines circonstances, par exemple lorsque vous contestez l'exactitude de ces Données à Caractère Personnel ou que vous vous opposez à nous. Veuillez noter que nous traitons vos Données à Caractère Personnel uniquement dans la mesure où cela est nécessaire à l'exécution de nos Services, pour garantir la sécurité et l'intégrité des informations, aux fins de l'exécution de nos obligations légales en matière de droit des assurances, pour des raisons d'intérêt public substantiel, pour la constatation, l'exercice ou la défense d'un droit en justice ou dans la mesure où la loi ou la réglementation l'autorise. Étant donné que nous ne traitons pas vos Données à Caractère Personnel Sensibles à d'autres fins que celles indiquées ci-dessus et dans la mesure où ce traitement est nécessaire à la fourniture de nos Services, il se peut que vous n'ayez pas le droit de limiter notre traitement de ces informations.

- **Droit à la portabilité des données (article 20 EU/UK GDPR)**

Lorsque nous traitons vos Données à Caractère Personnel sur la base de votre consentement ou pour l'exécution d'un contrat, vous pouvez avoir le droit de recevoir les

Données à Caractère Personnel que nous avons obtenues de vous, lorsque cela est techniquement possible, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, et vous pouvez transmettre vos données à un autre responsable du traitement ou nous demander de transférer ces données à un tiers de votre choix.

- **Droit d'opposition (article 21 EU/UK GDPR)**

Vous avez le droit de vous opposer, pour des raisons liées à votre situation particulière, à tout moment au traitement des Données à Caractère Personnel vous concernant, si nous le fondons sur nos intérêts légitimes, y compris le profilage conformément à l'art. 22 EU/UK GDPR.

Lorsque nous traitons vos Données à Caractère Personnel à des fins de marketing direct (nous vous demanderons votre consentement à cet effet), vous avez le droit de vous opposer à tout moment au traitement de vos Données à Caractère Personnel (refuser les communications marketing).

- **Droits relatifs à la prise de décision automatisée et au profilage (article 22 EU/UK GDPR)**

Dans certaines circonstances, vous avez le droit de vous opposer à ce que vous fassiez l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, y compris le profilage, qui produit des effets juridiques à votre égard ou qui vous affecte de manière significative de façon similaire.

- **Droit de retirer son consentement (article 7, paragraphe 3, EU/UK GDPR)**

Lorsque le traitement de vos Données à Caractère Personnel repose sur une base légale de consentement, vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment avec effet pour l'avenir en nous envoyant une demande écrite à notre adresse électronique privacy@qover.com et nous supprimerons vos Données à Caractère Personnel de notre répertoire.

Veillez noter que si vous retirez votre consentement, il se peut que nous ne soyons pas en mesure de traiter vos Données à Caractère Personnel afin de vous fournir nos Services.

- **Droit de déposer une plainte (article 77 EU/UK GDPR)**

Si vous avez des préoccupations concernant la manière dont nous traitons vos Données à Caractère Personnel, vous avez le droit de contacter le Délégué à la Protection des Données (DPD) de Qover en utilisant le canal de communication que vous préférez. Pour plus d'informations sur la manière d'exercer vos droits en matière de protection des données chez Qover, veuillez consulter la section ci-dessous.

En outre, vous avez le droit de déposer à tout moment une plainte auprès de l'autorité de contrôle compétente en matière de protection des données.

En Belgique, l'autorité de contrôle est [l'Autorité de protection des données](#) (APD).

Au Royaume-Uni, l'autorité de contrôle est [l'Information Commissioner's Office](#) ("ICO").

13. Comment exercer vos droits en matière de protection des données chez Qover ?

Pour exercer l'un des droits énoncés dans la section précédente, nous vous encourageons à contacter le DPD de Qover par courrier électronique à l'adresse privacy@qover.com ou par lettre, à l'attention du DPD de Qover, à l'adresse postale de Qover :

Rue du Commerce, 31
1000 Bruxelles
Belgique

Pour des raisons de sécurité et avant de vous fournir des Données à Caractère Personnel, nous pouvons vous demander de nous envoyer une demande écrite accompagnée d'une preuve de votre identité (par exemple, une copie de votre pièce d'identité). Les données telles que la photo et les caractéristiques personnelles doivent être expurgées sur la copie.

Notre utilisation des informations figurant sur votre document d'identification est strictement limitée : nous n'utiliserons ces données que pour vérifier votre identité et ne les conserverons pas plus longtemps que nécessaire à cette fin.

Votre demande doit contenir une description détaillée et précise des Données à Caractère Personnel auxquelles vous souhaitez accéder et suffisamment d'informations sur vos interactions avec nous pour que nous puissions localiser vos Données à Caractère Personnel.

Nous analyserons cette demande et vous tiendrons informé des développements ultérieurs dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de cette demande, conformément à l'article 12, paragraphe 3, du règlement GDPR de l'UE/du Royaume-Uni.

Veuillez noter cependant que le délai peut être prolongé de deux mois supplémentaires si nécessaire, en tenant compte de la complexité et du nombre des demandes, comme le prévoit la loi. Dans ce cas, nous vous informerons de cette prolongation dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande, en vous indiquant les raisons du retard.

En règle générale, Qover ne vous facturera pas de frais lorsque vous exercez vos droits. Toutefois, la loi nous autorise à facturer des frais raisonnables ou à refuser de donner suite à votre demande si celle-ci est manifestement infondée ou excessive.

14. Vie privée des mineurs

Nos Services ne s'adressent pas aux personnes âgées de moins de dix-huit (18) ans. Lorsqu'un mineur est indirectement couvert par la police d'assurance, en tant que personne à charge d'un assuré, nous veillons à ce que son représentant autorisé fournisse valablement toute donnée personnelle par l'intermédiaire des Canaux Qover.

15. Modifications de la présente Politique de Confidentialité

Nous révisons régulièrement la présente Politique de Confidentialité et nous nous réservons le droit de modifier ou d'adapter les dispositions de la présente Politique à tout moment afin de tenir compte de l'évolution de nos activités et des exigences légales. Si nous apportons des modifications à la présente Politique, nous mettrons à jour la "Date d'entrée en vigueur" figurant en haut du présent document. Les modifications seront applicables au moment de la publication sur notre site web. Nous vous conseillons donc de consulter la version la plus récente de la présente Politique.