

# CHARTRE VIE PRIVÉE

## TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL PAR QOVER

I.	Objet	2
II.	Sur quelle base collectons-nous des données à caractère personnel ? (licéité du traitement)	2
III.	Comment collectons-nous les données à caractère personnel ?	4
IV.	Quelles données à caractère personnel collectons-nous ?	5
V.	Pourquoi collectons-nous des données à caractère personnel ?	6
VI.	Comment protégeons-nous vos données à caractère personnel ?	7
VII.	Qui a accès à vos données à caractère personnel et à qui sont-elles transférées ?	8
VIII.	Pendant combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel ?	9

## VOS DROITS PAR RAPPORT À VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

I.	Droit d'accès et de copie	9
II.	Droit à la limitation du traitement	9
III.	Droit de s'opposer au traitement	9
IV.	Droit à la portabilité des données	10
V.	Droit à l'effacement (« droit à l'oubli »)	10
VI.	Comment exercer vos droits ?	10

## DIVERS

I.	Réclamations	11
II.	Coordonnées de Qover	11
III.	Modification	11
IV.	Droit applicable et juridiction compétente	11

# TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL PAR QOVER

## I. OBJET

Qover est une entreprise belge dont le siège social est établi rue du Commerce 31 - 1000 Bruxelles. Elle porte le numéro d'entreprise 0650.939.878 et est enregistrée comme un agent d'assurance non lié auprès de la FSMA (n° 0650.939.878).

Qover est spécialisée dans la distribution, le courtage et la souscription numériques de polices d'assurance. Dans ce cadre, l'entreprise traite des données à caractère personnel.

L'objectif de la présente Charte vie privée (ci-après dénommée la « Charte ») est d'expliquer comment Qover (ci-après dénommée « nous ») traite ces données à caractère personnel en tant que responsable du traitement.

La présente Charte est disponible sur nos sites Web [www.qover.be](http://www.qover.be) et [www.qover.com](http://www.qover.com).

Cette Charte a été rédigée conformément au 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 (ci-après le « Règlement général sur la protection des données ») ainsi qu'à la loi belge du 30 juillet 2018 relative à la protection des données physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

Nous accordons une attention toute particulière au respect de la vie privée des personnes concernées, c'est pourquoi nous prenons toutes les mesures raisonnables pour protéger les données à caractère personnel que nous collectons de toute perte, divulgation ou violation, ainsi que de tout vol et abus.

Qover est le responsable du traitement de vos données à caractère personnel (« Données »). Cela signifie que Qover détermine les finalités du traitement de vos Données et les moyens par lesquels elles sont traitées.

Qover a désigné un Délégué à la protection des données (« Data Protection Officer » ou « DPO ») qui est le point de contact pour toutes questions ou demandes en lien avec le traitement de vos Données. Vous trouverez les coordonnées du DPO dans l'onglet relatif aux coordonnées de Qover.

Si vous souhaitez réagir à l'une des pratiques décrites dans la présente Charte, n'hésitez pas à nous contacter.

## II. SUR QUELLE BASE COLLECTONS-NOUS DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ? (LICÉITÉ DU TRAITEMENT)

La base légale pour le traitement des données à caractère personnel dépend du traitement en lui-même et des parties prenantes impliquées dans ce traitement. Si vous êtes un client final (potentiel preneur d'assurance/preneur d'assurance/assuré), nous ne traiterons pas vos données de la même façon que si vous êtes un partenaire (entité légale).

Nous procédons au traitement de données à caractère personnel à plusieurs fins. Pour chacune des opérations de traitement, seules les données pertinentes pour la finalité recherchée sont traitées.

**En règle générale, et à titre d'exemple, nous utilisons vos données à caractère personnel :**

- Dans le cadre de l'exécution du contrat qui nous lie à vous ou en vue de prendre des mesures pré-contractuelles à votre demande. Par exemple, nous traitons vos données à caractère personnel aux fins suivantes :
  - ♦ Analyse quant à l'opportunité de conclure un contrat d'assurance et/ou analyse des conditions à inclure dans un contrat d'assurance ;
  - ♦ Conclusion, gestion et exécution de contrats d'assurance appartenant à l'offre de produits et services de Qover, en ce compris la gestion des relations clients et des sinistres ;
  - ♦ Offre d'un service demandé par vous, par exemple en nous fournissant vos coordonnées en ligne pour recevoir notre newsletter, en envoyant un formulaire de demande ou une demande de simulation. Dans ce cas, nous traitons les données fournies par vous en vue de vous envoyer notre newsletter, de traiter votre demande ou de vous faire parvenir une simulation.
- Afin de remplir toutes nos obligations légales, réglementaires et administratives, en particulier concernant :
  - ♦ La prévention du blanchiment d'argent ;
  - ♦ L'application de la directive MiFID ;

- ♦ La lutte contre la fraude fiscale.
- Pour des raisons qui sont dans notre intérêt légitime, auquel cas nous veillons à ce qu'un équilibre soit maintenu 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 faire notre travail et vous offrir le meilleur service.
- À condition d'avoir obtenu votre consentement, auquel cas nous traitons vos données aux fins spécifiques pour lesquelles vous avez donné votre consentement ;

**Par exemple, nous traitons vos données à caractère personnel aux fins suivantes :**

- Identification et prévention des abus et fraudes ;
- Contrôle de la régularité des transactions ;
- Suivi et contrôle ;
- Reconnaissance, application, défense et préservation de nos droits ou des personnes que nous représentons, notamment en cas de litige ;
- Rassemblement de preuves ;
- Vision globale des clients (par exemple en établissant des statistiques nous permettant d'en savoir plus sur nos clients) ;
- Suivi de nos activités et de notre connaissance administrative des personnes qui sont en contact avec l'entreprise, qui peuvent permettre l'identification des fichiers, de l'intermédiaire et des autres parties impliquées ;
- Test, évaluation, simplification, optimisation et/ou automatisation des processus internes de Qover afin de les rendre plus efficaces (par exemple, l'optimisation/l'automatisation des processus internes d'évaluation des risques et d'acceptation, l'automatisation de la procédure de gestion des questions et demandes, etc.) ;
- Test, évaluation, simplification et optimisation des systèmes en ligne afin d'améliorer l'expérience des utilisateurs (par exemple, la résolution de bugs sur nos sites Web et applications mobiles ou le fait de vous contacter pour résoudre un problème technique lorsque vous commencez à compléter vos données en ligne pour un service mais que vous n'êtes pas en mesure de poursuivre le processus, etc.) ;
- Gestion et adaptation des produits autorisés ;

**Nous traitons vos données à des fins de profilage**

Il se peut que nous devions traiter vos données à caractère personnel à des fins de profilage et de prise de décisions basées sur le profil. Cela comprend l'analyse de données et la compilation de statistiques, modèles et profils.

Dans la mesure du possible, nous utilisons pour le profilage des données anonymes ou des pseudonymes.

Le profilage représente toute forme de traitement automatisé des données à caractère personnel dans le but d'évaluer certains aspects de la personnalité d'une personne, et en particulier pour analyser ou prédire des éléments concernant sa performance au travail, sa situation économique, sa santé, ses préférences personnelles, ses intérêts, sa fiabilité, son comportement, son lieu de résidence ou ses déplacements.

**En fonction de l'objectif du profilage, nous nous basons :**

1. Sur l'exécution du contrat qui nous lie ou sur la prise de mesures pré-contractuelles à votre demande.
2. Par exemple, afin d'évaluer correctement le risque, pour l'acceptation de l'assurance en tant que telle et pour la fixation de la prime et de la portée 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 selon laquelle ils ont un impact sur la survenue d'un sinistre et/ou sur sa gravité ;
3. Sur une obligation légale, réglementaire ou administrative ;
4. Sur notre intérêt légitime, auquel cas nous veillons à ce qu'un équilibre soit maintenu entre notre intérêt légitime et le respect de votre vie privée.
5. Par exemple, il se peut que nous traitions vos données à caractère personnel dans le cadre d'un processus de prospection, pour identifier et prévenir la fraude ou pour favoriser l'automatisation de processus internes.

Dans les cas où nous utilisons vos données à caractère personnel pour un profilage aux fins susmentionnées, nous veillons à ce que vous ne fassiez pas l'objet d'une décision basée uniquement sur ce profilage et produisant des effets juridiques vous concernant ou vous affectant de manière significative.

Nous sommes convaincus qu'une approche individuelle permet de vous offrir le meilleur service.

Dans les autres cas, nous veillerons à ce qu'une telle décision soit :

- Nécessaire pour la conclusion ou l'exécution du contrat qui nous lie ;
- Basée sur votre consentement explicite ;
- Autorisée par la loi.

Dans les deux premiers cas, vous avez toujours le droit de demander l'intervention de l'un de nos employés, pour exprimer votre point de vue et pour contester la décision. Dans les trois cas, vous serez toujours informé(e) du fait que vous faites l'objet d'une telle décision ainsi que de la logique derrière cette décision, sa signification et ses conséquences possibles.

La plupart du temps, nous collecterons vos données à caractère personnel car cela nous est nécessaire afin de pouvoir exécuter le contrat qui nous lie, votre police d'assurance ou notre accord de partenariat.

Dans certains cas, nous vous demanderons votre consentement spécifique avant le traitement de ces données (généralement quand il sera question de marketing direct).

Dans d'autres cas, nous procéderons au traitement de vos données à caractère personnel sur la base de nos intérêts légitimes en tant qu'entreprise (développement de nos activités et services, etc.).

Lorsque nous invoquerons nos intérêts légitimes comme base légale, nous maintiendrons toujours un équilibre entre ces intérêts légitimes et le respect de votre vie privée.

Dans tous les cas, nous ne traiterons vos données à caractère personnel que sur la base d'une exigence légale ou réglementaire.

### III. COMMENT COLLECTONS-NOUS LES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ?

#### A. Notre méthode de travail

Pour vous offrir des solutions d'assurance, nous utilisons deux types de canaux de distribution.

INTÉGRATION VERTICALE	PERSONNALISATION EN « WHITE LABEL »
Nous intégrons notre API aux systèmes de nos partenaires. Vous naviguez sur les sites Web ou dans les applications de ces partenaires, mais c'est Qover, via des API ouvertes, qui est derrière les solutions d'assurance qui vous sont proposées.	Nos partenaires personnalisent nos solutions d'assurance en fonction de leur style maison et proposent ces produits directement sur leurs sites Web (ou dans leurs applications).

#### B. Partenaire commercial

Dans la plupart des cas, nous collectons, stockons, utilisons et traitons les données à caractère personnel avant la conclusion du contrat et pendant son exécution.

Le principal objectif de cette collecte est d'établir un lien entre notre partenaire et nous. Nous collectons également des données pour l'exécution du contrat qui nous lie à nos partenaires.

Dans ce cadre, nous collectons les données à caractère personnel de nos partenaires :

- Par e-mail;
- Par téléphone;
- Via des procès-verbaux de réunions ;
- Sur la page de contact de notre site Web ;
- Via un ou plusieurs cookies sur notre site Web ;
- Via toute autre forme de communication entre vous et nous (courriers, etc.).

#### C. Assuré ou preneur d'assurance

En complétant le formulaire de souscription en ligne à une police d'assurance sur le site Web ou dans l'application de l'un de nos partenaires, vous partagerez des données à caractère personnel avec nous. Nous collecterons, stockerons, utiliserons et traiterons ces données en vue de vous offrir le meilleur service possible.

Dans ce contexte, nous collectons les données à caractère personnel :

- Via un formulaire d'information ;
- Via notre site Web (en ce compris notre page de contact) ;
- Via un ou plusieurs cookies sur notre site Web ;
- Par e-mail ;

- Via toute autre forme de communication entre vous et nous (courriers, déclarations de sinistre, etc.) ;
- Lorsque vous vous inscrivez à notre newsletter ;
- Lorsque vous nous communiquez vos données en ligne (en ce compris via les réseaux sociaux).

## IV. QUELLES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL COLLECTONS-NOUS ?

### A. Partenaire commercial

Dans le cadre de notre relation de partenaires commerciaux, nous devons faire en sorte d'utiliser les moyens de communication et les méthodes de travail les plus adaptés et les plus efficaces.

Pour y parvenir, nous devons traiter les données à caractère personnel suivantes :

- Données d'identification de l'entreprise (dénomination légale, nom commercial, forme juridique, numéro d'enregistrement, numéro auprès de la FSMA, numéro de TVA, etc.) ;
- Données d'identification personnelle concernant les principales personnes de contact (nom, prénom, adresse e-mail, etc.) ;
- Données de facturation (IBAN, BIC, devise, etc.) ;
- Données relatives aux demandes ou réclamations (e-mails de réclamation, nom et numéro de téléphone du département en charge de la gestion des réclamations, etc.) ;
- Données relatives aux logs et aux sessions de connexion des utilisateurs ;
- D'autres données (langue, adresse e-mail générale de l'entreprise) ;
- Toute autre donnée qui nous est communiquée volontairement par le partenaire.

### B. Assuré ou preneur d'assurance à venir

En tant qu'agent d'assurance, nous voulons vous offrir la couverture qui répond le mieux à vos besoins. Et en tant qu'assuré, vous voulez avoir la certitude de bénéficier de la couverture adéquate. Pour cela, nous collectons des données à caractère personnel qui nous permettent de vous identifier et de vous offrir le meilleur service ainsi que la couverture la plus adaptée à votre profil.

Nous collectons également certaines données lorsque vous introduisez une demande d'indemnisation afin de pouvoir traiter celle-ci. Il s'agit de l'administration de votre contrat d'assurance et des sinistres.

Les données à caractère personnel que nous collectons dans ce contexte sont les suivantes :

- Données d'identification personnelle (nom, prénom, numéro de TVA pour les indépendants, etc.) ;
- Données de contact (adresse postale, adresse e-mail, numéro de téléphone, etc.) ;
- Données personnelles (âge ou date de naissance) ;
- Données d'identification financière (numéro de carte de crédit, adresse de facturation, etc.) ;
- Données concernant la gestion des sinistres (date du sinistre, dommages subis, etc.) ;
- Composition de ménage (nombre enfants, nom de votre mari/femme, etc.) ;
- Données professionnelles actuelles (fonction, secteur, date d'entrée en service, statut, employeur, etc.) ;
- Données de logement (lieu de résidence, type de bien, etc.) ;
- Données financières (loyer mensuel, etc.) ;
- Habitudes en matière de voyages (détails et durées des voyages, etc.) ;
- Données relatives à un accident passé ;
- Données relatives aux transports (type de voiture, nombre de kilomètres parcourus, etc.) ;
- Données/Informations appropriées au risque assuré, au bénéficiaire d'assurance, au preneur d'assurance et aux assurés ;
- Données relatives à votre santé (certificat médical, certificat de naissance, certificat de décès, etc.) ;
- Toute autre donnée que vous nous communiquez volontairement.

Veuillez noter que le type de données à caractère personnel que nous collectons dépend du produit d'assurance auquel vous souscrivez.

### **C. Données à caractère personnel de tiers (qui ne sont ni un partenaire ni un preneur d'assurance)**

En tant qu'assureur, il se peut que nous devions traiter les données à caractère personnel de tiers (par exemple des données d'identification de témoins, des candidats à un poste, en cas de sinistre, etc.).

Dans ces cas spécifiques, nous faisons le maximum pour limiter le traitement de ces données et les traitons en respectant les obligations légales.

### **D. Données non personnelles**

Il se peut également que nous collectons des données qui ne sont pas des données à caractère personnel (qualifiées comme telles car elles ne permettent pas d'identifier, directement ou indirectement, une personne en particulier). Ces données peuvent être utilisées à n'importe quelle fin.

## **V. POURQUOI COLLECTONS-NOUS DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ?**

Nous ne collectons des données à caractère personnel qu'à des fins spécifiques. Celles-ci sont décrites ci-après, afin que vous puissiez comprendre pourquoi nous collectons ces données.

Veuillez noter qu'il est possible que nous devions traiter des données à caractère personnel dans un autre but, qui n'est pas repris dans la présente Charte. Dans ce cas, nous vous informerons directement que vos données sont utilisées à cette nouvelle fin.

### **A. Partenaire commercial**

Pour pouvoir remplir nos obligations dans le cadre du contrat qui nous lie à vous, nous devons traiter certaines de vos données à caractère personnel.

Les finalités pour lesquelles nous traitons vos données à caractère personnel dans la cadre de notre relation commerciale (contrat) sont les suivantes :

- Gestion du contrat (négociation, application, exécution, etc.) ;
- Facturation (envoi de factures, calcul de la commission, etc.) ;
- Aspects informatiques (intégration d'API, etc.) ;
- Toute communication générale ;
- Fourniture d'informations concernant nos nouveaux produits et/ou services (en ce compris l'envoi de messages publicitaires) ;
- Réponse à des questions concernant le contrat qui nous lie ;
- Raisons légales.

Par ailleurs, nous pouvons traiter vos données en vertu de notre intérêt légitime :

- Pour évaluer nos services ;
- Pour réaliser des audits internes ;
- Pour améliorer la qualité de nos services ;
- Pour transmettre vos données au porteur du risque ;
- Pour analyser les chiffres de perte dans le cadre de l'évaluation de nos produits ;
- Pour satisfaire à des obligations légales.

### **B. Assuré ou preneur d'assureur à venir**

Comme expliqué ci-dessus, nous devons collecter des informations vous concernant afin de pouvoir vous fournir le meilleur service dans le cadre des couvertures auxquelles vous avez souscrit. Certaines données sont également collectées dans la cadre de l'administration de votre contrat d'assurance et la gestion des sinistres afin de vérifier que les conditions d'indemnisation sont bien remplies. Nous collectons également des données à caractère personnel pour remplir nos obligations contractuelles.

Ci-dessous, vous trouverez les finalités pour lesquelles nous vous demandons vos données à caractère personnel dans le cadre du contrat qui nous lie à vous :

- Souscription à nos services (via nos sites Web, applications, etc.) ;
- Exécution du contrat ;
- Gestion de ce contrat (prix, souscription, etc.) ;
- Réponses à vos questions ;
- Gestion des sinistres ;
- Gestion des indemnités en cas de sinistres ;
- Analyse de l'historique de vos pertes ;
- Support par rapport à votre police, etc. ;
- Contact pour vous proposer nos solutions d'assurance ;
- Gestion des questions de facturation ;
- Vérification de la précision de certaines données à caractère personnel ;
- Communication concernant la qualité de nos services.
- Compilation de statistiques ;
- Préparation d'une analyse de marché ;
- Constitution d'une base de données de nos clients ;
- Organisation de concours ou jeux ;
- Personnalisation de notre offre.

Les données relative à votre santé (données dites sensibles) qui sont collectées dans le cadre de la gestion des sinistres pour certains de nos produits d'assurance le sont afin de vérifier que vous remplissez bien les conditions de votre police d'assurance. Ceci nous permet de vous indemniser si vous remplissez ces conditions.

Lorsque vous complétez avec vos données à caractère personnel l'un de nos flows en vue de la conclusion d'un contrat mais que vous ne finalisez pas la conclusion de celui-ci, Qover peut entreprendre de vous recontacter.

Il se peut aussi que nous traitions vos données à caractère personnel dans notre intérêt légitime, et en particulier dans les cas suivants :

- Données à caractère personnel de tiers dans le cas d'un sinistre ;
- Lutte contre la fraude et les abus ;
- Évaluation des violations de sécurité et réalisation d'une analyse des risques ;
- Amélioration de nos applications et sites Web (accès, utilisation, etc.) ;
- Amélioration de nos services (gestion des sinistres, etc.) ;
- Analyse de l'historique de vos pertes ;
- Analyse de notre base de données et tests de sécurité ;
- Réalisation d'audits internes ;
- Réalisation de back-ups pour récupérer des données perdues ;
- Gestion technique.

## C. Exigences légales

Enfin, il nous faut aussi remplir certaines obligations légales. Dans ce contexte, il se peut que nous soyons contraints de traiter vos données à caractère personnel (par exemple, si la FSMA décidait de vérifier notre respect des règles de conduite AssurMifID/IDD).

## VI. COMMENT PROTÉGEONS-NOUS VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ?

L'accès à vos données à caractère personnel n'est octroyé qu'à des personnes pour lesquelles cet accès est indispensable dans le cadre de la réalisation de leurs tâches. Ces personnes sont tenues à une confidentialité professionnelle stricte et doivent respecter toutes les exigences techniques et organisationnelles en vigueur pour assurer la confidentialité des

données à caractère personnel.

Nous avons mis en place des ressources techniques et équipes spécialisées qui ont pour principale tâche la protection de vos données à caractère personnel. Nous interdisons aux personnes non autorisées la possibilité d'accéder, de modifier ou d'effacer ces données.

Il est possible que nos sites Web contiennent des liens vers des sites de tiers (réseaux sociaux, organisateurs d'événements que nous sponsorisons, etc.) dont les conditions d'utilisation ne correspondent pas à la présente Charte et ne relèvent pas de notre responsabilité. Nous vous recommandons donc de lire les dispositions de ces tiers en matière de protection des données à caractère personnel afin de savoir si ces tiers respectent bien votre vie privée.

## VII. QUI A ACCÈS À VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET À QUI SONT-ELLES TRANSFÉRÉES ?

### A. Informations générales

En vue de protéger votre vie privée, les personnes autorisées à accéder à vos données à caractère personnel sont sélectionnées avec soin en fonction des tâches qu'elles doivent accomplir.

Si nécessaire, vos données peuvent être communiquées à d'autres compagnies d'assurances, leurs représentants en Belgique et leurs correspondants à l'étranger, mais aussi à des compagnies de réassurance, des bureaux de gestion des sinistres, des experts, des avocats, des conseillers techniques, un intermédiaire en assurance ou un sous-traitant.

En ce qui concerne nos sous-traitants, il s'agit de partenaires spécialisés en Belgique ou à l'étranger à qui nous faisons appel pour certains services afin d'être toujours en mesure de vous offrir le meilleur service dans le cadre de votre contrat d'assurance. Ces sous-traitants peuvent être bien connus dans le domaine de l'assurance, notamment (liste non limitative) :

- Des intermédiaires avec lesquels nous travaillons (courtiers, entreprises enregistrées auprès de la FSMA) ;
- Des organes en charge de la lutte contre la fraude ;
- Des bureaux (inter)nationaux de gestion des sinistres ;
- Des sociétés d'assurance et de réassurance.

Mais il peut aussi s'agir d'autres sous-traitants, comme (liste non limitative) :

- Des avocats et autres consultants spécialisés ;
- Des fournisseurs de services informatiques ;
- Des bureaux de marketing et de communication.

Ces sous-traitants sont liés à nous par un contrat et doivent par conséquent suivre nos instructions et respecter les principes de la présente Charte. En particulier, nous veillons à ce que ces sous-traitants ne disposent que des informations qui sont indispensables à la réalisation de leurs tâches, traitent ces données de manière sécurisée et confidentielle et ne les utilisent que dans le cadre de leur travail.

Nous communiquerons également vos données à d'autres personnes si nous y sommes obligés en vertu d'un contrat ou de la loi, ou si un intérêt légitime le justifie. Dans ce cas, nous nous assurons que ces personnes ne disposent que des informations que nous sommes obligés de leur transmettre en vertu de ce contrat ou de cette loi ou qui sont proportionnelles à l'intérêt légitime en jeu, et que ces personnes nous garantissent qu'elles traiteront ces données de manière sécurisée et confidentielle et qu'elles ne les utiliseront que pour la finalité pour laquelle ces données leur ont été transmises.

### B. Aucune divulgation pour un usage commercial

Nous ne communiquons pas vos données à des tiers à des fins commerciales à moins que vous n'ayez marqué votre consentement explicite pour ce faire.

### C. Transfert de données en dehors de l'Espace économique européen (EEE)

Il se peut que nous transmettions vos données à un pays qui ne fait pas partie de l'Espace économique européen (EEE) et qui n'offre pas un niveau de sécurité suffisant en ce qui concerne les données à caractère personnel. Dans ce cas, cependant, nous veillerons à la protection de vos données, d'une part en renforçant la sécurité informatique, et d'autre part en exigeant de ce pays un niveau de sécurité supérieur. Si vous le souhaitez, vous pouvez obtenir une copie des clauses contractuelles modifiées en envoyant une demande datée et signée par courrier postal à Qover – À l'attention du responsable de la



## VIII. PENDANT COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS-NOUS VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ?

Nous ne conservons vos données à caractère personnel que pendant une période raisonnable et nécessaire compte tenu des finalités de leur traitement et des exigences légales et réglementaires en vigueur.

Quoi qu'il en soit, s'il n'existe plus de raison de conserver vos données à caractère personnel (si aucun sinistre n'est survenu, par exemple), nous ne conserverons pas vos données pendant plus de dix ans après la fin du contrat.

Au terme de cette période, nous ferons le nécessaire pour que vos données à caractère personnel soient supprimées et rendues inaccessibles.

## VOS DROITS PAR RAPPORT À VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

### I. DROIT D'ACCÈS ET DE COPIE

Vous avez le droit de demander une copie gratuite (y compris au format électronique) des données à caractère personnel que nous avons collectées à votre sujet.

Si nécessaire, vous pouvez aussi nous demander de corriger, compléter ou supprimer vos données à caractère personnel si celles-ci sont erronées, incomplètes ou non pertinentes.

Si vous demandez d'autres copies de ces données, il se peut que nous vous demandions de payer un montant raisonnable pour couvrir les frais administratifs liés à cette demande.

Si vous introduisez une demande par voie électronique, nous vous ferons parvenir votre copie par voie électronique également, dans un format couramment utilisé, sauf mention contraire de votre part.

Dans tous les cas, nous vous enverrons la copie de vos données à caractère personnel au plus tard un mois après réception de votre demande.

### II. DROIT À LA LIMITATION DU TRAITEMENT

En tant que personne concernée, vous avez le droit de demander à ce que le traitement de vos données à caractère personnel soit limité dans l'une des situations suivantes :

- Lorsque vous contestez l'exactitude d'une donnée et uniquement le temps que nous puissions contrôler l'exactitude de celle-ci ;
- Lorsque le traitement est illicite et que vous préférez la limitation du traitement à l'effacement de la donnée ;
- Lorsque, bien que la donnée ne soit plus nécessaire à la poursuite des finalités du traitement décrites dans la présente Charte, vous en avez besoin pour la constatation, l'exercice ou la défense de vos droits en justice ;
- Lorsque vous vous opposez au traitement (voir explication ci-dessous), pendant le temps nécessaire pour vérifier la balance des intérêts entre nos intérêts légitimes et les vôtres.

Nous vous informerons immédiatement lorsque la restriction du traitement n'est plus d'application.

### III. DROIT DE S'OPPOSER AU TRAITEMENT

Il y a deux situations spécifiques dans lesquelles vous pouvez vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel.

Tout d'abord, lorsque nous traitons vos données à caractère personnel à des fins de marketing direct (nous devons vous

demander votre consentement pour cela), vous avez le droit de vous opposer à ce traitement à tout moment.

Ensuite, vous pouvez vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel pour des raisons liées à votre situation spécifique si nous avons basé ce traitement sur nos intérêts légitimes. Dans ces situations, nous ne traiterons plus vos données à caractère personnel à moins de pouvoir prouver que nos intérêts légitimes surpassent vos intérêts, droits et libertés ou à moins que ce traitement soit nécessaire pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

## IV. DROIT À LA PORTABILITÉ DES DONNÉES

Dans le cadre du traitement de vos données à caractère personnel sur la base de votre consentement ou de l'exécution du contrat qui nous lie, vous pouvez demander à recevoir vos données dans un format structuré et couramment utilisé.

Pour autant que cela soit techniquement possible, vous pouvez aussi nous demander de transmettre directement vos données à caractère personnel à un autre responsable du traitement.

## V. DROIT À L'EFFACEMENT (« DROIT À L'OUBLI »)

Enfin, vous avez le droit d'être oublié(e) par nous.

Cela signifie que vous avez le droit de demander l'effacement de vos données à caractère personnel, dans les plus brefs délais, dans les cas suivants :

- Si vos données ne sont plus nécessaires au regard des finalités du traitement ;
- Si vos données ont fait l'objet d'un traitement illicite ;
- Si vous avez retiré votre consentement à ce que vos données soient traitées et qu'il n'existe pas d'autre fondement juridique au traitement ;
- Si vos données doivent être effacées pour respecter une obligation légale belge ou européenne.

Vous avez également le droit d'obtenir la suppression de toute donnée à caractère personnel vous concernant qui, compte tenu de la finalité du traitement, serait incomplète ou non pertinente ou dont l'enregistrement, la communication ou la conservation seraient interdits ou encore qui a été conservée au-delà de la période nécessaire et autorisée.

## VI. COMMENT EXERCER VOS DROITS ?

C'est bien d'avoir des droits, mais c'est encore mieux quand on sait comment les exercer !

### A. Identification

Pour pouvoir vous aider, nous devons vérifier que votre demande concerne bien vos données à caractère personnel et pas celles de quelqu'un d'autre.

À cette fin, nous vous demanderons de nous envoyer une demande écrite accompagnée d'une preuve de votre identité (copie de votre carte d'identité).

### B. Quand vous répondrons-nous ?

Nous reviendrons vers vous avec une réponse le plus rapidement possible et dans un délai maximum d'un mois.

Cette période peut être prolongée de deux mois si nécessaire, en fonction de la complexité et du nombre de demandes. Le cas échéant, nous vous informerons des raisons de cette prolongation.

## DIVERS

## I. RÉCLAMATIONS

Si vous souhaitez réagir à l'une des pratiques décrites dans la présente Charte, vous pouvez nous contacter par la voie de communication que vous préférez.

Vous pouvez également introduire une réclamation auprès de l'Autorité de protection des données à l'adresse suivante :

### **Autorité de protection des données**

Rue de la Presse, 35  
1000 Bruxelles  
Téléphone : + 32 2 274 48 00  
Fax :+ 32 2 274 48 35  
contact@apd-gba.be

Si vous pensez que c'est nécessaire, vous pouvez bien sûr aussi introduire une plainte auprès du tribunal civil de Bruxelles.

Pour de plus amples informations sur les plaintes et voies de recours possibles, nous vous invitons à consulter les informations disponibles sur le site de l'Autorité de protection des données : <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/>

## II. COORDONNÉES DE QOVER

**Pour toute question et/ou réclamation concernant la présente Charte, vous pouvez nous contacter :**

Email : [privacy@qover.com](mailto:privacy@qover.com)  
Site internet : [www.qover.com](http://www.qover.com)  
Adresse : Rue du Commerce, 31 - 1000 Bruxelles - Belgique

Toutes les communications avec nos clients se font en français, néerlandais ou anglais, selon le choix du preneur d'assurance.  
Pour nous contacter, privilégiez la voie électronique !

## III. MODIFICATION

Nous nous réservons le droit de modifier à tout moment les dispositions de la présente Charte. Les modifications entreront en vigueur au moment de leur publication sur notre site Web. C'est pourquoi nous vous recommandons de consulter la version la plus récente de la présente Charte.

## IV. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

La présente Charte est régie par le droit belge.

Tout litige relatif à l'interprétation ou l'exécution de la présente Charte sera soumis au droit belge et relèvera de la compétence exclusive des tribunaux francophones de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.

Mis à jour le 22/01/2020.