

Corona Direct Assurances privacy charter

Votre satisfaction est au cœur de nos préoccupations. Pour être en mesure de vous proposer un éventail de produits, de services et d'informations qui soit vraiment fait pour vous, nous traitons vos données à caractère personnel. Nous le faisons dans le plus grand respect de votre vie privée. C'est la raison pour laquelle nous avons établi cette Charte de respect de la vie privée. Car nous voulons vous informer clairement sur la manière dont nous protégeons votre vie privée et dont nous tenons compte de vos préférences.

1. Qui est responsable du traitement de vos données à caractère personnel ?

Corona assurances SA, connue sous la marque déposée et le nom commercial Corona Direct Assurances, est responsable du traitement de vos données à caractère personnel.

Corona Direct Assurances est une entreprise d'assurances belge qui fait partie du groupe Belfius. Le siège social de Corona Direct Assurances se trouve à l'adresse suivante: De Kleetlaan 7A, 1831 Diegem.

À travers cette Charte de respect de la vie privée, nous voulons vous informer du traitement que nous réservons à vos données à caractère personnel qui relèvent de la responsabilité de Corona Direct Assurances.

2. Qu'implique le traitement des données à caractère personnel ?

Les données à caractère personnel comprennent toutes les informations relatives à une personne physique identifiée ou identifiable, comme un nom, un numéro d'identification, une adresse, des données d'identification en ligne ou toute autre donnée en rapport avec une personne physique.

Le traitement des données à caractère personnel englobe toute opération effectuée sur ces données, telle que la collecte, l'enregistrement, la consultation, l'utilisation ou la conservation de celles-ci.

Corona Direct Assurances traite les données à caractère personnel de (candidats) preneurs d'assurance, prospects, assurés, bénéficiaires, tiers (par exemple, victimes et témoins), (candidats) etc., à différentes fins, et ce sur la base de différents fondements juridiques.

Corona Direct Assurances veille à ce que seules les données nécessaires soient traitées.

3. Quelles données à caractère personnel sont traitées ?

Il peut s'agir de :

- Données d'identification telles que vos nom et prénom, votre lieu de naissance, date de naissance, carte d'identité, numéro de registre national, le numéro d'immatriculation de votre véhicule, le numéro de châssis, votre numéro de permis de conduire et votre numéro de client.
- Données d'identification financière comme votre numéro de compte en banque.
- Données de contact comme votre adresse, votre adresse e-mail et votre numéro de téléphone.
- Données liées à vos contrats d'assurance, dossiers de sinistre, dossiers de plainte et crédits.
- Données en rapport avec nos enquêtes de satisfaction.
- Données obtenues par les intermédiaires d'assurance Corona Direct Assurances et de nos services centraux.
- Données médicales :
Dans certains cas, Corona Direct Assurances a besoin d'informations sur votre santé. Pour la conclusion et l'exécution de certains contrats d'assurance (tels que les assurances funéraire et les assurances hospitalisation) ainsi que pour le règlement d'un sinistre avec lésion corporelle, il est nécessaire que vos données médicales soient traitées.
- Pour traiter vos données médicales, Corona Direct Assurances demande votre autorisation ou se base sur l'un des autres fondements juridiques (voir point 6).
- Vos données médicales ne peuvent être traitées que par le médecin conseil, nos intermédiaires et les collaborateurs de Corona Direct Assurances pour autant qu'ils soient chargés d'une ou plusieurs tâches en rapport avec ce qui précède, ainsi que par d'éventuels tiers dont l'intervention est nécessaire lors de l'exécution des tâches précitées.

- Données relatives à des condamnations pénales et des faits punissables :
Ces données sont traitées uniquement si leur traitement est nécessaire à la réalisation d'un but légal ou dans le cadre des intérêts légitimes de Corona Direct Assurances.
- Données publiques.
- Données obtenues par le biais de tiers telles que données du Registre national, du Moniteur belge, ou données achetées à des entreprises externes que nous utilisons pour compléter et améliorer nos fichiers.
- Données relatives à votre navigation sur les sites internet de Corona Direct Assurances et dans nos apps, telles que consultation de données, simulations, achats, demandes, remplissage de formulaires de concours.
- Données obtenues via des cookies :
Quand vous visitez les sites internet de Corona Direct Assurances ou que vous utilisez nos apps, vous pouvez choisir d'accepter ou de ne pas accepter les cookies. Les cookies sont essentiels au bon fonctionnement des sites internet de Corona Direct Assurances. Ils retiennent vos préférences, recueillent des données statistiques et nous permettent d'adapter le contenu de notre site internet à vos besoins. Vous trouverez plus d'info à ce sujet sur www.coronadirect.be/fr/politique-en-matiere-de-cookies.

4. Quand recueillons-nous vos données à caractère personnel ?

Nous recueillons notamment vos données lorsque :

- Vous devenez client.
- Vous prenez contact avec nous.
- Vos données nous sont communiquées par un intermédiaire de Corona Direct Assurances.
- Vous faites usage d'un de nos produits ou services.
- Vous visitez les sites internet de Corona Direct Assurances ou vous utilisez nos apps via les cookies.
- Vous communiquez des données sur les sites internet de Corona Direct Assurances ou dans nos apps.
- Vous participez à un concours, un évènement ou une enquête de Corona Direct Assurances.

5. À quelles fins traitons-nous vos données à caractère personnel ?

Nous traitons vos données à caractère personnel à différentes fins, telles que :

- La conclusion, la gestion et l'exécution de contrats d'assurance.
- La gestion de la relation client.
- L'amélioration constante de nos services, canaux et processus.
- L'administration et la gestion des risques.
- L'élaboration d'études, de modèles et de statistiques.
- La prévention des pratiques de blanchiment, de la fraude et du financement du terrorisme.
- L'accomplissement de toutes les obligations légales, réglementaires et administratives auxquelles nous sommes soumis (par ex. obligations AssurMiFID et obligations fiscales).
- La réponse à toute demande fondée des autorités judiciaires ou des autorités de contrôle pour avoir accès aux données.
- Le pré-remplissage des données déjà connues des clients existants lors de demandes de produits ou services complémentaires.
- Direct marketing : pour vous proposer des produits et services connexes personnalisés et pour éviter de vous présenter des produits et services qui ne vous intéressent pas
- Nous pourrions ainsi :
 - Traiter automatiquement vos données client pour définir des profils clients généraux ou spécifiques, mieux évaluer vos besoins et adapter notre offre à ceux-ci ;
 - Vous proposer des produits adaptés aux moments importants de votre vie, par exemple en vous conseillant lors de vos débuts sur le marché du travail ou en vous proposant la meilleure assurance lors de l'achat d'une maison;

Corona Direct Assurances ne traite pas à des fins de direct marketing des données sensibles telles que les données médicales ou les données relatives à des condamnations pénales et des faits punissables.

6. Sur quel fondement juridique s'appuie le traitement de vos données à caractère personnel ?

La réglementation relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel porte uniquement sur les personnes physiques, pas sur les personnes morales.

Corona Direct Assurances traite vos données à caractère personnel uniquement dans un des cas suivants :

- Lorsque vous nous en avez donné l'autorisation. Autorisation que vous pouvez retirer à tout moment. Ce retrait d'autorisation vaut uniquement pour la période après le retrait et n'affecte pas la légitimité du traitement qui a eu lieu jusqu'au moment du retrait d'autorisation ;
- Lorsque le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat, ou pour prendre des mesures précontractuelles à votre demande ;
- Lorsque le traitement est nécessaire pour remplir une obligation légale ;
- Lorsque le traitement est nécessaire à la défense de notre intérêt légitime. Dans ce cas-là, nous soupesons minutieusement d'une part notre intérêt légitime et de l'autre le respect de votre vie privée.
- Les intérêts légitimes que Corona Direct Assurances invoque sont par exemple :
 - La prévention de la fraude et des abus ;
 - La gestion des litiges ;
 - L'évaluation de la relation client totale ;
 - L'offre de produits ou de services qui correspondent le plus précisément possible à vos besoins et désirs ;
 - L'amélioration de processus et d'applications ;
 - La réassurance des risques d'assurance.

7. À qui pouvons-nous transmettre vos données à caractère personnel ?

7.1 Intervenants au sein du groupe Belfius

Le groupe Belfius comprend entre autres Belins, Belfius Banque, Crefius, Elantis, VDL-Interass, Bureau Laveaux & Martin et Qualitass.

Les entreprises et collaborateurs au sein du groupe Belfius ont uniquement accès à vos données à caractère personnel si cela est nécessaire à des fins opérationnelles et de service dans le cadre de l'exécution de leur tâche.

7.2 Intervenants qui sont typiques du secteur de l'assurance

Pour l'exécution d'une série d'obligations envers ses preneurs d'assurance et/ou assurés, Corona Direct Assurances fait appel à des prestataires de services spécialisés comme :

- Nos intermédiaires d'assurance;

- La plateforme d'e-health (www.ehealth.fgov.be) : par exemple, pour l'échange sécurisé de données médicales entre les médecins de la victime et le médecin conseil des AP ;
- Datassur GIE (www.datassur.be) : il s'agit d'un fichier au niveau du secteur des assurances dans lequel sont repris des risques spéciaux ;
- Des détectives privés : par exemple, pour enquêter sur une fraude ;
- Des bureaux de règlement de sinistres ;
- Des entreprises et courtiers de réassurance : pour réassurer les risques pris en assurance par Corona Direct Assurances et limiter ainsi le propre risque de Corona Direct Assurances;
- Des experts ;
- Des partenaires pour l'assistance de dépannage;
- Les autorités : pour remplir nos obligations légales.

7.3 Autres intervenants

Par exemple :

- Prestataires de services IT ;
- Bureaux de marketing et communication ;
- Call centers externs ;
- Sites de comparaison de prix ;
- Agences d'intérim spécialisées chargées du traitement ponctuel de tâches pour la souscription ou l'exécution de contrats d'assurance.

Ces intervenants peuvent traiter vos données à caractère personnel uniquement pour l'exécution des tâches qui leur sont dévolues. En outre, ils ne peuvent disposer que des données à caractère personnel dont ils ont besoin pour effectuer leurs tâches.

Si, dans ce cadre, nous faisons appel à un intervenant en dehors de l'Espace économique européen (EEE), nous le ferons uniquement si le même niveau de protection peut être offert qu'en Belgique.

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

8.1 Droit de consultation

Vous avez le droit de consulter vos données à caractère personnel qui sont traitées par Corona Direct Assurances et d'obtenir des informations complémentaires concernant ce traitement.

8.2 Droit de rectification

Si certaines données sont incorrectes, incomplètes ou inappropriées selon vous, vous pouvez nous demander de les rectifier ou de les compléter en :

- Envoyant une lettre au service gestion des personnes de Corona Direct Assurances, De Kleetlaan 7A, 1831 Diegem ;
- Adaptant vous-même certaines données à caractère personnel via l'espace client sur nos sites ou apps.

8.3 Droit d'effacement des données

Dans certains cas, vous pouvez demander l'effacement de vos données à caractère personnel. Sachez toutefois que certaines données ne peuvent pas être effacées si, par exemple, il existe un fondement légal qui nous oblige à conserver ces données.

8.4 Droit de limitation du traitement

Dans certains cas, vous pouvez demander que le traitement de vos données à caractère personnel soit limité.

8.5 Droit de portabilité de vos données à caractère personnel

Dans certains cas, vous avez le droit de demander que les données à caractère personnel que vous nous avez fournies vous soient transférées ou soient transférées à un autre responsable du traitement à condition que ce soit techniquement possible.

8.6 Droit d'opposition au marketing direct

Vous pouvez indiquer à tout moment que vous ne souhaitez pas que nous traitions vos données à caractère personnel à des fins de marketing direct.

Dans ce cas, vous ne recevrez plus de propositions commerciales.

8.7 Droit en cas de traitement entièrement automatique de vos données à caractère personnel, notamment en cas de profilage

Toute personne dont les données à caractère personnel sont conservées a le droit de ne pas être soumise à un processus décisionnel entièrement automatisé. Ce droit ne s'applique pas lorsque 1) le processus décisionnel est nécessaire pour conclure ou exécuter un contrat, 2) est légalement admis ou 3) est basé sur une autorisation expresse.

A Corona Direct Assurances, certains traitements de données et certains processus se déroulent de manière entièrement automatisée, sans intervention humaine. Lorsque c'est le cas, la logique de cette automatisation est claire. Nous pouvons ainsi répondre encore plus vite à certaines demandes d'assurances et de crédits.

Pour la souscription de couvertures décès et d'assurances non-vie, un profilage a lieu le cas échéant, lequel peut donner lieu à un processus décisionnel individuel automatique, ceci dans le cadre d'une évaluation correcte et d'une acceptation du risque. Pour l'acceptation et la tarification du risque et pour la détermination des garanties, des critères de segmentation sont en effet appliqués. Ceux-ci sont décrits dans les conditions particulières des produits en question, ainsi par exemple sur le site internet www.coronadirect.be/fr/assurance-auto/bon-a-savoir.

Vous pouvez demander l'intervention d'un de nos collaborateurs, nous faire part de votre point de vue et contester la décision si vous n'êtes pas d'accord avec le résultat d'un tel processus entièrement automatisé.

8.8 Comment pouvez-vous exercer ces droits ?

Pour l'exercice de vos droits, vous pouvez prendre contact avec nous à l'adresse suivante: Corona Direct Assurances, De Kleetlaan 7A, 1831 Diegem ou par courriel à privacy@coronadirect.be (avec dans les deux cas une copie du recto de votre carte d'identité).

Si vous avez des questions sur le traitement de vos données à caractère personnel notre DPO (data protection officer) peut être contacté en lui écrivant à Corona Direct Assurances, DPO, Place Charler Rogier 12 à 1210 Brussel ou en lui envoyant un e-mail à coronadirect.privacy@belins.be.

Si vous pensez que le traitement de vos données à caractère personnel est contraire à la réglementation de protection de la vie privée, vous pouvez déposer plainte auprès de l'Autorité de protection des données à l'adresse suivante : rue de la Presse 35 à Bruxelles ; ou par téléphone au numéro +32 22744800 ou encore par courriel à commission@privacycommission.be.

9. Combien de temps vos données à caractère personnel sont-elles conservées ?

Ceci dépend du type de données à caractère personnel, du produit auquel vous avez souscrit ainsi que de la législation et de la réglementation qui sont applicables. Les données à caractère personnel ne sont pas conservées plus longtemps qu'il n'est nécessaire au traitement pour lequel elles ont été recueillies. Les données sont toujours conservées pendant toute la durée du produit auquel vous avez souscrit et pendant le délai de conservation applicable.

10. Que se passe-t-il si d'éventuelles modifications sont apportées à la charte ?

Nous vous informerons, via les canaux de communication habituels, des modifications apportées à la Charte de respect de la vie privée.

Vous retrouverez la version la plus récente de la Charte de respect de la vie privée sur www.coronadirect.be/fr/coronadirect/privacy