



Version intégrale de la déclaration de protection de données

Nous traitons vos données à caractère personnel avec soin

Pour les produits d'assurances vie et de pensions, vos données à caractère personnel sont traitées par NN Insurance Belgium sa, Avenue Fonsny 38 à 1060 Bruxelles, en tant que responsable du traitement.

Pour les produits d'assurances **de dommages**, vos données à caractère personnel sont traitées par NN Non-life Avenue Fonsny 38 à 1060 Bruxelles, en tant que succursale belge de Nationale Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij NV et responsable de traitement.

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

Que sont des données à caractère personnel ?

Si vous souhaitez par exemple souscrire un produit chez nous ou déclarer un sinistre, nous vous demandons des données à caractère personnel telles que votre nom et votre adresse. Si vous visitez nos sites web également, nous pouvons collecter des données à caractère personnel de votre part, comme l'adresse IP de votre ordinateur.

Les données à caractère personnel sont des données qui disent quelque chose sur vous ou que nous pouvons mettre en relation avec vous. La collecte, la conservation et l'utilisation de vos données sont appelées « traitement » de vos données à caractère personnel. C'est une notion issue d'une réglementation européenne. NN se conforme à la législation belge et à la réglementation européenne en matière de traitement de vos données à caractère personnel, et notamment aux dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données (ci-après, 'RGPD'). Vous lirez ci-dessous les finalités pour lesquelles nous traitons les données à caractère personnel et les données dont il peut s'agir.

Pourquoi traitons-nous des données à caractère personnel ?

Nous ne traitons vos données à caractère personnel qu'à des fins soigneusement déterminées. Dans la plupart des cas, nous collectons des données à caractère personnel de votre part parce que vous souscrivez ou souhaitez souscrire à un ou plusieurs de nos produits. La Législation fait alors référence au traitement des données nécessaire à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat. Cela revient à dire que nous ne pouvons pas vous permettre de souscrire à l'un de nos produits ou vous permettre de demander l'exécution de votre contrat lors d'un sinistre par exemple, si nous n'avons pas ou ne pouvons pas traiter vos données.

Vos données à caractère personnel sont également utilisées parce que nous maintenons une administration centrale de la clientèle, menons des activités de marketing, voulons prévenir la fraude et lutter contre celle-ci ou utilisons les données pour la gestion des risques. La législation dénomme ceci « le traitement aux fins des intérêts légitimes du responsable du traitement ». Cela peut cependant être également dans votre propre intérêt, car nous pourrions alors mieux vous aider et lutter contre la fraude.

Par ailleurs, nous traitons vos données afin de pouvoir satisfaire à nos obligations légales.

Vous trouverez ci-dessous de plus amples informations à propos de la base sur laquelle nous traitons vos données à caractère personnel.

Pour les mesures précontractuelles et pour l'établissement, la gestion et/ou l'exécution de votre/vos contrat(s) d'assurance

Dans le cadre des mesures précontractuelles, de la conclusion, la gestion et/ou de l'exécution du (des) contrat(s) d'assurance dont vous êtes le preneur d'assurance, la personne assurée, le bénéficiaire contractuel, le bénéficiaire effectif, ou encore le cas échéant, le mandataire ou le représentant légal desdites personnes, NN traite vos données à caractère personnel pour les finalités suivantes :

- la conclusion, la gestion et l'exécution du (des) contrat(s) d'assurance, y compris l'évaluation des risques et les décisions d'admissibilité ;
- l'exécution des obligations précontractuelles et contractuelles, et des obligations découlant de la relation d'assurance avec vous, y compris :
 - la gestion de la relation contractuelle ;
 - la fourniture d'un service clientèle (par exemple, répondre à vos mails et appels y compris l'enregistrement le cas échéant) ;
 - l'émission, la collecte et la vérification des factures et des primes ;
 - la gestion et le règlement des sinistres et des remboursements (y compris l'échange des données avec Assuralia / Datassur dans le cadre de la convention Règlement direct/Directe regeling - RDR - pour les assurances de dommages) ;
 - la gestion des plaintes et des litiges ;
 - le recouvrement auprès de tiers responsables en cas de sinistre (spécifique pour les assurances de dommages) ;
 - la communication avec le personnel de NN concernant la conclusion, la gestion et/ou l'exécution de vos contrats d'assurance;
 - la répartition des risques par le biais de la coassurance, de la réassurance ou des services d'assistance ;
- l'échange de données avec Assuralia concernant RSR, les sinistres et les attestations d'assurance (spécifique pour les assurances de dommages).



Dans la mesure où vous nous communiquez vos données à caractère personnel concernant votre santé dans le cadre d'une relation précontractuelle ou contractuelle avec nous, nous avons besoin de vous demander et d'obtenir votre consentement explicite.

Les données à caractère personnel que vous nous communiquez pour la conclusion et l'exécution de vos contrats sont nécessaires pour la conclusion et l'exécution de votre contrat et pour satisfaire à nos obligations légales. Sans ces données, le contrat ne peut pas être souscrit.

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

Pour l'administration centrale des données clients

NN dispose d'une administration centrale des clients. Notre service à la clientèle utilise cette administration des clients pour voir quels produits vous avez chez nous afin que nous puissions vous répondre rapidement et efficacement. Parmi les données que nous traitons au sein de notre administration centrale des clients figurent notamment votre nom, votre date de naissance, votre adresse, d'autres données de contact, les données relatives au produit ou aux produits que vous avez chez nous, les données de paiement, les données de marketing et les données relatives aux sinistres.

Pour les activités de marketing

D'un point de vue marketing, NN peut traiter vos données pour la réalisation de modélisation commerciale et de profilage, comprenant :

- la réalisation d'études, la création de modèles et la production de statistiques à des fins stratégiques et commerciales comme le développement de nouveaux produits et services, et notre positionnement sur le marché ; et
- l'établissement de profils clients et de modèles, grâce aux informations obtenues à partir de modèles analytiques et ce, afin de répondre efficacement aux besoins des clients et des prospects.

Ces traitements sont effectués dans l'intérêt légitime de NN, qui consiste à améliorer et développer nos produits et services, et à planifier notre stratégie et notre croissance et à vous permettre d'être informé à propos de produits d'assurance de NN susceptibles de pouvoir vous intéresser et tenant compte de l'étape de la vie dans laquelle vous vous trouvez .



NN peut traiter vos données à caractère personnel afin de développer et de perfectionner ses produits et services, et d'améliorer l'expérience du client. Ces traitements portent sur :

- le monitoring, la révision, l'évaluation, la simplification, l'optimisation et/ou l'automatisation avec ou sans Intelligence Artificielle de nos :
 - processus et systèmes internes pour rendre les opérations de back-office plus efficaces ;
 - canaux digitaux pour améliorer votre expérience utilisateur ;
 - canaux de distribution ; et/ou
 - produits, services, systèmes et processus afin d'assurer leur amélioration en continu ;
- le monitoring de la qualité de nos services (par exemple en réalisant des enquêtes de satisfaction auprès des clients) ;
- la gestion des relations avec les tiers (par exemple, les fournisseurs).

Ces traitements sont effectués dans notre intérêt légitime, qui consiste à agir et à fournir des services dans l'intérêt de nos clients, comme nous l'imposent certaines réglementations telles que, par exemple, la directive sur la distribution d'assurances (IDD), mais plus généralement, pour maintenir et améliorer les services que nous vous offrons.

Le Marketing direct concernant les services et produits

Une autre finalité est le marketing direct des services et produits de NN. NN n'utilise pas et n'utilisera pas vos données à caractère personnel sensibles telles que vos données à caractère personnel concernant votre santé à des fins de marketing direct.

Le marketing direct peut être effectué par différents moyens de communication (tels que le courrier postal, l'e-mail, le téléphone et toute autre forme de communication électronique) par NN, conformément à la législation applicable à cet égard.

NN peut, sur base de ses intérêts légitimes, traiter vos données à caractère personnel non-sensibles en vue :

- d'examiner et d'optimiser les produits et services NN dont vous disposez actuellement,
- de vous informer sur les nouveaux produits d'assurance ;
- de l'amélioration de nos services par une meilleure compréhension de vos attentes et de vos expériences avec nos produits et services.

Les activités de marketing direct mentionnées ci-dessus sont effectuées dans notre intérêt légitime, qui consiste à informer nos clients existants des produits et services de NN.

Certaines activités de marketing nécessitent votre autorisation. Cette autorisation vous est toujours demandée au préalable. Par ailleurs, si vous avez donné votre autorisation préalable et que vous souhaitez la retirer, contactez notre Data Protection Officer via dpo@nn.be pour les assurances vie et les produits de pension, et via dponl@nn.be pour les assurances de dommages.

Pour la gouvernance, la sécurité et la lutte contre la fraude

NN effectue des traitements de vos données afin de réaliser des tâches et contrôles de gouvernance d'entreprise, d'assurer la sécurité et de prévenir la fraude. Ces traitements comprennent :

- le respect des exigences réglementaires, des normes et des codes de conduite applicables ;
- l'administration, la gestion et le suivi par NN (par exemple, effectués par le département juridique, pour les tâches de gouvernance, les risques juridiques, la résolution de contentieux et de litiges, par le département de gestion des risques, le département de gestion des plaintes, le département compliance, le département d'audit interne, etc.) ;
- la répartition des risques par le biais de la (co)assurance et/ou de la réassurance ;
- le monitoring de nos activités et de la connaissance administrative des différentes personnes (morales) avec lesquelles NN entretient des contacts, afin de permettre l'identification des dossiers, des intermédiaires et des autres personnes impliquées, si nécessaire ;
- la protection des clients, des employés de NN, des actifs et des actionnaires respectifs de NN ;
- les finalités générales de sécurité physique ;
- les communications (par exemple les échanges d'e-mails) et enregistrements d'appels à des fins de preuve, de prévention et de détection de la fraude ;
- les enregistrements d'appels pour améliorer la qualité des réponses données par les employés de NN; les opérations générales de sécurité et le contrôle des réseaux et systèmes informatiques de NN, y compris notre paysage applicatif (par exemple, lors de l'investigation ou de la résolution d'incidents ou de problèmes d'accès au niveau du client sur les systèmes ou les applications) ;
- la prévention, la détection et l'investigation de paiements en retard, de crimes, d'abus et de fraudes. À ce titre, nous pouvons détecter que vous êtes en retard dans le paiement de votre prime, que vous êtes impliqué dans une affaire de fraude, que vous apportez votre coopération au terrorisme, au trafic d'armes ou d'êtres humains, etc. De telles découvertes peuvent nous conduire à ne pas vous permettre la souscription d'un contrat ou ne pas vous accorder une couverture d'assurance.

Nous pouvons échanger des données au sein de NN, avec d'autres institutions financières, ou avec des bureaux d'étude externes.

Pour garantir la sécurité et l'intégrité des entreprises de NN, nous utilisons une administration centrale des événements. Nous pouvons y inclure les données à caractère personnel en rapport avec des événements qui peuvent être importants et qui nécessitent dès lors une attention particulière. Nous avons une seule administration des événements pour toutes les entreprises au sein de NN Group NV. Les données de l'administration des événements sont disponibles pour toutes les entreprises qui font partie de NN Group NV.



Ces activités de traitement sont effectuées dans notre intérêt légitime, qui consiste à assurer une bonne gouvernance d'entreprise et la surveillance prudentielle à laquelle est soumise NN.

De plus, NN s'assure également, par le biais d'une évaluation des intérêts légitimes, que ce traitement est nécessaire pour atteindre la (les) finalité(s) et que nos intérêts sont mis en balance avec vos intérêts et le respect de votre vie privée.

Pour mieux évaluer les risques

NN mène des études, crée des modèles et produit des statistiques pour les rapports réglementaires, l'analyse des risques ou le monitoring de la rentabilité. Nous faisons cela :

- à des fins de rapports externes conformément aux diverses réglementations générales du droit financier et du droit des assurances auxquelles nous sommes soumis (par exemple BE GAAP et IFRS 17) ou pour partager des données statistiques (n'incluant pas de données à caractère personnel) sur les assurances avec l'organisation sectorielle comme Assuralia, etc. ;

et

- à des fins de rapports internes afin de se conformer aux politiques et lignes directrices établies par NN Group NV auquel nous appartenons, pour leur permettre d'évaluer les risques globaux et financiers afin de garantir la viabilité et la continuité de NN Group NV.

Ces activités de traitement sont effectuées dans notre intérêt légitime, à la lumière de la surveillance prudentielle à laquelle NN est soumise.

Traitement de données en justice

Nous pouvons être amenés à devoir traiter vos données à caractère personnel pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

Pour satisfaire aux obligations légales

NN peut également traiter vos données à caractère personnel pour des raisons de respect de nombreuses obligations légales auxquelles NN, en tant qu'assureur ou distributeur de produits d'assurance, est soumise, telles que des législations ou des obligations régissant :

- les entreprises d'assurance, la solvabilité et la stabilité du marché, telles que la loi du 13 mars 2016 relative au statut et au contrôle des entreprises d'assurance ou de réassurance, les circulaires de la Banque Nationale de Belgique, etc. ;
- les polices d'assurance et leur distribution, telles que la loi relative aux assurances du 4 avril 2014 incluant notamment la transposition de la directive sur la distribution d'assurances (IDD), etc. ;
- la sécurité sociale et la protection sociale ;
- les impôts ou la comptabilité ;



- la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme ;
- la protection des investisseurs et des consommateurs ;
- la protection des données ;
- la sécurité de nos visiteurs via les caméras de surveillance au sein de nos bureaux, conformément à la loi du 30 juillet 2018 modifiant la loi du 21 mars 2007 réglant l'installation et l'utilisation de caméras de surveillance ;
- les enquêtes dans le cadre de la loi réglementant l'enquête privée du 18 mai 2024 ;
- etc.

En outre, NN peut également être soumise à l'obligation de répondre :

- aux questions des autorités de contrôle ou gouvernementales, telles que l'Autorité de protection des données (APD), l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA), la Banque Nationale de Belgique (BNB), le Service Public Fédéral Finances, les Organisations sectorielles ou de consommateurs telles que l'Ombudsman des Assurances, etc.;
- aux questions de son auditeur externe ; et/ou
- aux questions dans le cadre d'enquêtes judiciaires, décisions de justice et procédures judiciaires en général (qu'elles soient civiles ou pénales).

Consentement

Pour pouvoir traiter vos données à caractère personnel concernant votre état de santé passé, présent et futur, nous avons besoin de votre consentement, tout comme pour effectuer certaines activités de marketing direct.

NN ne traitera vos données à caractère personnel concernant votre santé qu'aux fins pour lesquelles vous avez donné votre consentement explicite.

Plus précisément avant la conclusion du (des) contrat(s) d'assurance, NN traite, selon le produit, certaines de vos données à caractère personnel concernant votre santé:

- à des fins d'établissement d'une tarification et d'une gestion des coûts associés; et
- à des fins de gestion, de traitement et d'exécution de vos sinistres.

Si vous ne donnez pas votre consentement explicite ou si vous souhaitez le retirer, cela pourrait entraver la conclusion, la gestion et/ou la bonne exécution du (des) contrat(s) d'assurance.

NN peut également être amenée à devoir traiter vos données à caractère personnel, y compris vos données à caractère personnel concernant votre santé et/ou vos données à caractère personnel relatives aux condamnations pénales et aux infractions, respectivement pour la constatation, l'exercice ou la défense d'éventuels droits en justice ou pour la gestion de nos propres litiges. Lors de ces traitements, NN se conforme aux législations applicables en matière de protection des données.



Quant est-il des mineurs et des personnes juridiquement incapables ?

Normalement, NN ne traite pas les données à caractère personnel des personnes mineures (de moins de 18 ans) ou des personnes juridiquement incapables.

Nous les traitons uniquement si nous avons reçu l'accord par écrit du titulaire de la responsabilité parentale/légale à l'égard du mineur et/ou de la personne juridiquement incapable.

Ce dernier sera le représentant légal du mineur ou de la personne juridiquement incapable pour tous les aspects liés à la conclusion, la gestion et/ou l'exécution du (des) contrat(s) d'assurance ainsi que pour tous les aspects liés à la vie privée à cet égard.

Quelles données à caractère personnel traitons-nous ?

LES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL QUE NOUS RECEVONS DE VOUS POUR L'EXÉCUTION DU CONTRAT. IL S'AGIT À CET ÉGARD DE :

- données générales telles que vos nom, adresse, numéro de téléphone, adresse e-mail et date de naissance ;
- données pour pouvoir vous identifier ;
- votre numéro de compte pour pouvoir recevoir des paiements de votre part ou effectuer des paiements à votre égard ;
- données financières. Nous les demandons dans certains cas comme pour la demande d'une assurance décès ;
- les données dont nous avons besoin pour un produit spécifique, par exemple un numéro d'immatriculation pour un sinistre en assurance auto ;
- dans certains cas, nous avons aussi besoin de votre numéro de registre national en raison d'une obligation légale.

DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL CONCERNANT VOTRE SANTÉ

Pour une assurance décès ou une assurance incapacité de travail par exemple, nous avons aussi besoin de renseignements concernant votre santé. Ces renseignements peuvent nous être fournis par vous-même, par votre employeur, ou - moyennant votre consentement - par un médecin. Le traitement de vos documents médicaux s'effectue sous la responsabilité du conseiller médical (un médecin). Les documents médicaux ne sont pas divulgués par le conseiller médical à d'autres personnes au sein de l'entreprise que si elles ont besoin de ces renseignements pour effectuer leur travail. Dans ce cas, ces autres personnes sont soumises à la même obligation de confidentialité que le conseiller médical en vertu du secret médical.



DONNÉES COMPLÉMENTAIRES

Par données complémentaires, nous entendons des données supplémentaires que nous n'avons pas reçues de vous ou de votre conseiller, mais que nous collectionnons de sources (publiques). Pensez à cet égard à la consultation d'informations pour lutter contre le terrorisme et le blanchiment d'argent, ou à la consultation d'informations de la centrale des crédits.

Pensez également aux données relatives à vos préférences personnelles qui sont des données relatives aux informations collectées concernant votre comportement et vos préférences quant à l'utilisation des canaux relationnels et de communication. Nous le faisons, dans certains cas, pour évaluer un risque ou pour satisfaire à nos obligations légales. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet sur cette page sous la rubrique "De qui recevons-nous vos données à caractère personnel ?".

HISTORIQUE DES PRISES DE CONTACT

Nous enregistrons les différents contacts que vous avez avec nous.

VOTRE VISITE DE NOS SITES WEB ET APPLICATIONS

Nous enregistrons des données relatives à votre visite sur nos sites web ou applications, par exemple, quelles pages vous avez visitées, quand vous vous êtes connecté à des applications, ou quelles recherches vous avez effectuées. Nous améliorons ainsi le fonctionnement du site et vous donnons une expérience personnelle. Nous utilisons également ces données pour des activités de marketing. Nous le faisons notamment en plaçant des « cookies ». Vous trouverez de plus amples informations sur l'utilisation des « cookies » dans notre [Déclaration en matière de cookies](#). Les « cookies » ne se réfèrent pas seulement aux petits fichiers texte, mais aussi à toutes les techniques similaires avec lesquelles nous pouvons stocker ou lire des données sur votre appareil. Ces techniques ont la même fonction que les cookies : elles garantissent que vos préférences puissent être stockées et lues. Nous traitons également votre adresse IP. Il s'agit du numéro de votre ordinateur, tablette ou mobile sur Internet qui vous rend visible auprès des autres ordinateurs, tablettes ou mobiles.

De qui recevons-nous vos données à caractère personnel ?

Nous recevons la plupart des données à caractère personnel de vous-même ou de votre conseiller financier. Si vous êtes assuré chez NN Insurance Belgium sa via votre employeur par exemple pour une assurance de groupe, nous recevons vos données de votre employeur. Si l'exécution du contrat le requiert, nous pouvons aussi recevoir des données d'autres banques et assureurs. Les renseignements relatifs à votre santé, nous les recevons de vous-même ou de votre employeur (dans le cas d'une assurance incapacité de travail), ou moyennant votre consentement, via votre conseiller financier ou via votre médecin.

Nous utilisons des données publiques et des données de bureaux d'études de marché pour valider et améliorer nos données, et pour parvenir à une meilleure compréhension de nos clients et services. Nous ne traitons des données à caractère personnel que nous recevons de tiers que si elles peuvent nous être communiquées, et nous n'utilisons pas ces données à caractère personnel à d'autres fins que celles pour lesquelles nous les recevons.

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

- Nous pouvons communiquer vos données à caractère personnel aux personnes, entreprises et instances mentionnées ci-dessous. Nous ne le faisons que si: c'est nécessaire à l'exécution du contrat ;
- nous avons à cet égard un « intérêt légitime » et que la communication de vos données est nécessaire à cet égard. Pour l'explication de ce concept, nous vous renvoyons à la rubrique 'Pourquoi traitons-nous des données à caractère personnel ?' ;
- il est légalement obligatoire de fournir vos données
- vous avez donné votre accord.

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

- nos collaborateurs, dans la mesure où ils ont besoin de ces données pour leurs activités ;
- les entités de NN Group NV et leurs représentants à l'étranger, leurs fournisseurs et prestataires de services dans la mesure où c'est nécessaire à leurs activités et pour se conformer aux obligations légales ;
- les entreprises auxquelles nous sous-traitons des activités (« sous-traitants »). Ces entreprises travaillent alors pour notre compte ;
- votre conseiller financier, son fournisseur ou prestataire de services ;
- votre employeur et son conseiller si vous êtes assuré via votre employeur ;
- votre ex-employeur dans la mesure où votre police d'assurance groupe reste dans l'assurance de groupe de votre ex-employeur ;
- les conseillers médicaux et experts en emploi ;
- les entreprises auxquelles nous faisons appel lors du règlement d'un sinistre en fournissant des services d'expertise ou des activités de réparation et de conseil en assurances de dommages et revenus ;



- les avocats et les conseillers techniques ;
- les services publics, tels que les autorités de contrôle, la police et les instances judiciaires, ainsi qu'aux autorités si nous y sommes légalement tenus ;
- d'autres banques et compagnies d'assurances, en ce compris les réassureurs et les assureurs protection juridique ;
- les huissiers, bureaux d'encaissement et/ou notaires ;
- toute personne qui introduit un recours ou contre laquelle un recours est introduit en relation avec les contrats souscrits ;
- les registres externes tels que le Point de Contact Central des comptes et contrats financiers (PCC) ;
- Checkdoc.be : e site internet de vérification des documents d'identité belges ;
- Datassur : spécifiquement pour les produits assurance de dommages (dans le cadre de la convention RDR).

En cas de transfert des droits et obligations d'un portefeuille d'assurance de NN à un autre assureur (ou le cas échéant une institution de retraite professionnelle) et si votre contrat en fait partie, vos données à caractère personnel et, entre autres, vos données médicales peuvent être transférées vers cet assureur, qui agira alors en tant que nouveau responsable du traitement des données à caractère personnel.

Prise de décision automatisée

Pour un certain nombre de produits, comme une assurance décès, nous évaluons votre demande par le biais d'un processus automatisé. Il est possible que nous utilisions également l'Intelligence Artificielle pour cela. Dans les processus concernés, nous vérifions si vous répondez à nos critères d'acceptation. Nous vérifions entre autres si les informations que vous avez fournies dans la demande sur vous-même ou sur l'objet que vous souhaitez assurer sont correctes.

Le processus automatisé fait place à une intervention manuelle lorsqu'une acceptation automatique n'est pas possible.

Vous avez le droit de faire soumettre une décision automatisée à un employé et de recevoir une explication, de nous faire savoir ce que vous en pensez et de vous y opposer si nécessaire.

DANS LA CRÉATION DE POLICES D'ASSURANCE NON-VIE

Pour un certain nombre de produits, comme la simulation de la prime d'une assurance auto, nous évaluons votre demande par le biais d'un processus automatisé. Nous utilisons l'intelligence artificielle pour déterminer la marque et le type de votre véhicule sur la base d'une photo que vous avez prise et que vous avez téléchargé sur l'outil de simulation. Cependant, nous vous demandons de vérifier et de confirmer la marque et le type de véhicule avant de pouvoir souscrire un contrat d'assurance.

Le processus automatisé cède la place à l'intervention manuelle lorsque la réception automatique n'est pas possible.



Nous pouvons également utiliser ce processus automatique pour lire les données du formulaire d'immatriculation de votre véhicule et déterminer ensuite le type de votre véhicule.

Pour le traitement des informations entrantes par lettre, par e-mail ou par téléphone concernant votre assurance, nous examinons si nous pouvons utiliser un processus de décision automatique pour traiter et enregistrer et traiter automatiquement les données que vous nous avez fournies. Nous le faisons sur la base de mots-clés pour un traitement simple et standard tel que la modification de la fréquence de paiement, de l'adresse, etc.

Si le traitement automatique des données est mis en œuvre après la phase d'enquête et qu'il n'est pas possible de prendre une décision automatique, les informations seront vérifiées manuellement et traitées dans votre police.

DANS LA CRÉATION DE POLICES D'ASSURANCE-VIE INDIVIDUELLES

Afin d'évaluer si NN Insurance Belgium sa peut/peut vous proposer une police d'assurance-vie individuelle et à quel tarif, NN Insurance Belgium sa peut prendre en compte, entre autres, un certain nombre de critères généraux relatifs à la personne du preneur d'assurance ou de l'assuré (par exemple, votre âge, votre état de santé) et des critères liés à des restrictions légales ou fiscales (par exemple, le versement maximal (annuel) pour l'épargne-pension, ...). De cette manière, NN Insurance Belgium sa vous garantit un service uniforme et objectif, quel que soit le canal de distribution choisi.

Vous trouverez plus d'informations à ce sujet dans la politique de segmentation (<https://www.nn.be/fr/a-propos-de-nn/ce-que-nous-faisons/politique-de-segmentation-nn>).

NN peut également utiliser l'Intelligence Artificielle pour remettre la correspondance reçue par NN au service interne approprié.

Nous veillons ainsi à vos données à caractère personnel

NOUS VEILLONS À UNE BONNE PROTECTION

Nous consacrons beaucoup de temps et d'attention à la protection de nos systèmes et des données à caractère personnel qui y sont stockées. La sécurité de notre trafic de données est constamment surveillée. En cas de problème, nous prenons action immédiatement. Nous résolvons les fuites de données et les enregistrons. C'est une obligation légale. Nous les communiquons également à l'autorité compétente et à vous, si nécessaire.



LA MANIÈRE DONT NOUS TRAITONS LES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL EST CONTRÔLÉE

- L'Autorité de protection des données (APD) vérifie si nous respectons le RGPD et toute autre réglementation relative à la protection de la vie privée.
- La Banque Nationale de Belgique (BNB) et l'Autorité des Services et Marchés Financiers (FSMA) surveillent généralement le secteur financier et donc aussi NN.
- En interne, le Data Protection Officer (aussi appelé le Fonctionnaire Protection des Données ou DPO) surveille la manière dont nous traitons vos données à caractère personnel. Pour les produits d'assurances vie et de pension vous pouvez le joindre à l'adresse dpo@nn.be. Pour les assurances de dommages, vous pouvez le joindre à l'adresse dponl@nn.be.

NOUS AVONS SIGNÉ UNE DÉCLARATION DE NON-DIVULGATION

Tous nos collaborateurs ont signé une déclaration de confidentialité. Nous traitons avec soin les données que vous nous confiez. Seul le personnel autorisé peut consulter et traiter vos données.

Quels sont vos droits ?

Vous avez un certain nombre de droits relatifs à vos données à caractère personnel. Ces droits sont expliqués ci-dessous.

VOUS AVEZ LE DROIT D'ACCES

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

VOUS AVEZ LE DROIT DE MODIFICATION, DE SUPPRESSION ET DE LIMITATION

Vous avez le droit de faire adapter vos données à caractère personnel si elles ne sont pas correctes. Vous avez en plus le droit de faire supprimer vos données à caractère personnel si vos données à caractère personnel ont été traitées de manière illégitime, ne sont plus nécessaires pour le but pour lequel elles ont été traitées, ou parce que vous avez retiré votre consentement et que NN n'a plus aucune autre raison valable de traiter vos données. Vous avez aussi le droit de limiter le traitement de vos données à caractère personnel. Ce droit signifie que vous pouvez indiquer que vos données ne peuvent temporairement pas être utilisées. Vous pouvez l'utiliser si vos données à caractère personnel ne sont pas correctes, sont traitées de manière illégitime, ne sont plus nécessaires pour le but pour lequel elles ont été collectées ou sont traitées, ou si vous vous opposez au traitement et que votre réclamation est encore en cours de traitement.



VOUS AVEZ DROIT À LA PORTABILITÉ DES DONNÉES

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

VOUS AVEZ LE DROIT D'OPPOSITION

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

Vous disposez à tout moment et sans motivation du droit de vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel à des fins de prospection (marketing direct) et pour le profilage qui y est associé.

VOUS AVEZ LE DROIT DE RETIRER VOTRE CONSENTEMENT

Cela signifie que vous pouvez révoquer le consentement que vous avez précédemment donné. Pour les données à caractère personnel concernant votre santé, cette révocation implique que le traitement des données à caractère personnel concernant votre santé aux fins susmentionnées ne peut plus être poursuivi, ce qui peut avoir des conséquences pour le contrat conclu.

VOUS AVEZ LE DROIT D'OBTENIR UNE INTERVENTION HUMAINE EN CAS DE DÉCISIONS AUTOMATIQUES

Vous pouvez exprimer votre point de vue et contester la décision automatisée dans la prise de décision individuelle automatisée. Bien que vous puissiez exercer ce droit à tout moment, cela peut entraîner un retard dans le traitement des données à caractère personnel et la conclusion du ou des contrats d'assurance.

VOUS AVEZ LE DROIT DE DÉFINIR VOS PRÉFÉRENCES EN MATIÈRE DE CORRESPONDANCES COMMERCIALES

Vous pouvez facilement modifier votre choix de recevoir des offres par e-mail à tout moment. Pour plus d'informations, consultez <https://www.nn.be/fr/consentement-pour-communication-numerique>.

EXERCER L'UN DE CES DROITS

Si vous souhaitez exercer l'un de ces droits, envoyez un mail à l'adresse dpo@nn.be pour les produits d'assurances vie et de pension ou à l'adresse dponl@nn.be pour les assurances de dommages.

Assurez-vous d'indiquer clairement lequel des droits ci-dessus vous souhaitez exercer et de quelle manière (par exemple par e-mail ou par courrier) vous souhaitez recevoir les informations. Veuillez noter que dans certains cas, nous pouvons demander plus d'informations afin d'être certain de livrer l'information à la bonne personne.

Nous vous répondrons dans un délai d'un mois. Exceptionnellement, cela peut prendre plus de temps (jusqu'à un maximum de 3 mois au total). Dans ce cas, nous vous ferons savoir dans un délai de 30 jours les raisons de la prolongation du délai.

La question de savoir si vous pouvez ou non exercer vos droits dépend de la finalité du traitement et de la base juridique du traitement.

Combien de temps conservons-nous vos données ?

Nous conservons les données aussi longtemps que la réglementation nous l'impose et aussi longtemps que nécessaire pour atteindre l'objectif pour lequel nous utilisons les données. Cela peut varier d'un produit à l'autre.

Ainsi, nous conservons vos données aussi longtemps que vous êtes client chez nous. Nous les conservons aussi encore un certain temps après la fin de la souscription de l'un de nos produits. Dans ce cas, nous respectons les délais légaux de conservation. Passé ce délai, nous ne conservons plus les données qu'à des fins statistiques et en vue du traitement des plaintes et actions en justice.

Où traitons-nous vos données ?

Vos données sont généralement traitées au sein de l'Union européenne (UE). Dans certains cas, les données à caractère personnel sont traitées en dehors de l'UE. En effet, certains de nos fournisseurs et partenaires de coopération sont également établis en dehors de l'UE ou fournissent ces services en dehors de l'UE. La réglementation de ces pays n'offre pas toujours la même protection des données à caractère personnel que la réglementation européenne.

Afin de garantir malgré toute la sécurité de vos données à caractère personnel, nous prenons dans ces cas des mesures en concluant nous-mêmes des conventions dans lesquelles nous passons des accords comparables sur la sécurité des données à caractère personnel, donc comme nous le faisons au sein de l'UE. C'est ce que nous appelons les contrats-modèles UE (https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/standard-contractual-clauses-scc_en).



Vous avez des questions ?

Si vous avez des questions générales sur vos données à caractère personnel, contactez-nous à l'adresse dpo@nn.be pour les produits d'assurances vie et de pension ou à l'adresse dponl@nn.be pour les assurances de dommages.

La déclaration de confidentialité peut être modifiée de temps en temps pour se conformer à une nouvelle législation ou à la mise à jour de notre manière de travailler. Donc visitez régulièrement cette page. La dernière révision date du 15 Janvier 2025.

Vous avez une plainte ?

Vous avez une plainte concernant la manière dont NN gère vos données à caractère personnel ?

Dans ce cas, contactez-nous

via l'adresse dpo@nn.be pour les produits d'assurances vie et de pension

ou

via l'adresse dponl@nn.be pour les assurances de dommages.

Vous pouvez aussi introduire une plainte auprès de l'Autorité de protection des données (contact@apd-gba.be ou via le site web <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/citoyen/agir/contact>).

Modifications à la déclaration en matière de vie privée ?

NN peut modifier et mettre à jour la présente déclaration en matière de vie privée à chaque fois que cela s'avère nécessaire. La dernière version à jour peut toujours être consultée via l'adresse suivante : <https://www.nn.be/fr/declaration-de-confidentialite>