

LB doc 3 - Confidentialité et vie privée

Ligne Bleue srl - Avenue du Parc 8 - 5004 Bouge (Belgique) - N° entr. 0.832.888.322.

Date de la dernière modification : 6 mai 2020.

a. Généralités

Procédures

Nous avons mis en place différentes procédures afin de suivre le prescrit légal existant et à venir en matière de traitement de vos données. Cette politique de confidentialité règle le traitement de vos données personnelles en tant qu'élément des services associés.

Responsable du traitement des données

En communiquant vos données personnelles de quelque manière que ce soit, notamment par mail, par téléphone ou en rendez-vous, vous acceptez qu'elles soient traitées par notre bureau. Le responsable du traitement est Bernard Poncé, gérant de Ligne Bleue srl (coordonnées en haut de page) conjointement avec ses partenaires assureurs et la Banque Triodos. Cette responsabilité conjointe est induite par la nature même de notre activité de courtier en assurance et agent bancaire qui implique de collecter et transmettre vos données au prestataire de service final. Nous vous invitons à consulter les sites internet respectifs de nos partenaires pour y trouver leurs coordonnées et le descriptif de leur politique de protection des données

Cadre légal

Le traitement est effectué moyennant le respect de la législation belge en matière de protection de la vie privée, et au niveau européen, le Règlement général sur la protection des données, en vue de et dans le cadre de la prestation et de la gestion de services d'assurances et de banque en général, en ce compris la gestion du fichier de la clientèle, la création de statistiques et – sauf opposition expresse et gratuite de votre part – la promotion commerciale de produits et services d'assurance ou de banque.

Site web

En utilisant notre site Web et/ou nos Services, vous déclarez avoir lu attentivement cette Politique de confidentialité et l'accepter sans réserve. Nous nous réservons le droit de modifier régulièrement cette Politique de confidentialité selon notre propre compréhension et la législation en vigueur. De telles modifications seront communiquées via le site Web. Notre site internet ne contient pas de formulaire et n'applique aucune gestion de cookies. Aucune donnée n'est donc collectée via ce canal.

Devoir général de notre bureau

Nous mettons tout en œuvre pour traiter vos données personnelles nécessaires uniquement afin d'atteindre les objectifs mentionnés dans cette politique. Nous traitons vos données personnelles de manière légale et transparente.

Nous mettons également tout en œuvre afin de maintenir les données personnelles correctes et à jour. L'actualisation des dossiers existants ou à venir n'étant pas traitée de manière automatique par notre bureau, la mise à jour se fait toutefois ponctuellement par vérification lors du traitement d'un dossier.

Devoir de nos clients

Il appartient à nos clients de nous communiquer directement les modifications qui pourraient intervenir dans leurs données personnelles afin de maintenir notre base de données à jour et leur assurer un service optimal.

Nous ne pourrions être tenus pour responsable d'éventuels dommages causés par une transmission tardive ou erronée de ces données.

De même, en cas d'obligation légale d'actualisation des dossiers clients, notamment dans le cadre des comptes dormants, et en cas de défaillance de communication de la part des clients, pour quelque raison que ce soit, nous ne pourrions mettre en œuvre que des moyens appropriés à notre activité, à la taille de notre bureau et à la réalité économique que notre bureau devrait mettre en œuvre pour pallier les manquements de nos clients.

b. Obtention des données

Quelles données traitons-nous ?

1. Vos données d'identification :

- ▶ Nom - prénom - Adresse fiscale et / ou postale
- ▶ Téléphone fixe / Gsm / mail
- ▶ Plus généralement, les données se trouvant sur vos documents d'identité ou bancaires.

2. Toute autre donnée nécessaire à la souscription des contrats et notamment les rapports de nos rendez-vous, les originaux ou doubles des pièces liées à vos souscriptions et documents de gestion ultérieurs, les échanges mails et courriers postaux.

Quand et pourquoi ces données sont-elles récoltées ?

Nous collectons vos données lorsque vous êtes en contact avec nous, par mail, téléphone (fixe / Gsm) ou en rendez-vous privé, chez vous, en nos bureaux ou tout autre lieu.

Les données récoltées nous permettent d'assurer notre rôle de conseil et de traiter les demandes de souscriptions et ouvertures de comptes. La compilation des données est faite sur base du principe de l'intérêt légitime (voir réglementation RGPD).

En principe, nous obtenons les données personnelles citées ci-dessus directement de votre part. Nous pouvons toutefois les obtenir d'un de nos partenaires que vous aurez préalablement contacté, de quelque manière que ce soit.

Il peut arriver que notre bureau collecte des données via les médias sociaux Facebook et LinkedIn. Le but est uniquement de permettre la recherche de clients dans le cadre de démarches administratives et légales. Ces médias ne vous permettent pas d'entrer en communication avec notre bureau et nous n'y intégrons aucune information concernant vos données ou nos activités.

c. Support des données recueillies

Vos données peuvent être recueillies sur support informatique ou papier.

Les données informatiques sont recueillies uniquement sur support physique. Aucune donnée n'est stockée dans le cloud. La gestion informatique est privilégiée par rapport au support papier. Des sauvegardes sont opérées régulièrement sur disque dur séparé.

Nous ne prenons aucun enregistrement de nos conversations par téléphone (y compris moyens informatiques), Gsm ou en rendez-vous.

Depuis mai 2020, nous avons opté pour une gestion purement numérique de nos dossiers. Toutes les données recueillies antérieurement ont été soit numérisées, soit détruites en cas d'obsolescence. Les nouvelles données recueillies sur support papier sont donc actuellement numérisées puis détruites en déchiqueteuse horizontale et verticale.

d. Traitement des données

Vos données sont traitées et identifiables uniquement dans l'espace européen.

En souscrivant un compte ou contrat par notre intermédiaire, vous autorisez notre bureau à traiter et à transmettre ces données à nos partenaires uniquement. **Nous ne communiquons donc pas vos coordonnées à des tiers**, à l'exception de notre routeur (voir détails ci-dessous).

Vos données sont prioritairement utilisées par notre bureau pour :

- ▶ vous procurer des informations personnelles à propos des produits et services que nous proposons et/ou que vous demandez (informations sur vos contrats)
- ▶ vous procurer des informations générales via notre bulletin papier "Lignes Bleues", et pour autant que vous y soyez abonné, via une entreprise de routage qui ne reçoit que vos nom, prénom et adresse postale et avec laquelle une convention RGPD a été signée pour protéger vos données
- ▶ assurer le suivi de votre dossier

Vos données peuvent également être utilisées par notre bureau pour :

- ▶ répondre à des exigences légales et/ou contractuelles
- ▶ répondre à la demande d'un tiers présentant un intérêt légitime (exemple : notaire pour une succession)
- ▶ collaborer avec les autorités judiciaires et de police lorsque nous y sommes obligés légalement

Il peut également arriver que notre bureau soit amené à traiter des données médicales et/ou sensibles vous concernant. Ces données sont totalement confidentielles et ne seront utilisées par notre bureau que dans le cadre de la souscription et la gestion de vos contrats.

e. Durée de conservation des données

La durée de conservation dépend du type de données :

1. En simulation d'assurance ou de compte n'ayant donné lieu à aucune conclusion de contrat :

Les données recueillies seront totalement détruites et/ou effacées 3 mois après le dernier mail / contact téléphonique / courrier reçu ou envoyé par Ligne Bleue et resté sans réponse.

2. En cas de souscription :

- ▶ Les données d'identification sont conservées le temps de leur validité
- ▶ Les données pré-contractuelles sont normalement conservées jusqu'à 1 an après la conclusion du contrat mais en fonction des cas, un délai de conservation plus court peut être appliqué
- ▶ Les données contractuelles sont conservées au moins le temps du contrat mais peuvent être conservées jusqu'à 5 ans après la clôture de la relation commerciale
- ▶ Les données médicales générales contenues dans les déclarations de bonne santé des contrats d'assurance solde restant dû sont conservées le temps du contrat
- ▶ Les données médicales particulières contenues dans les déclarations de santé complètes des contrats d'assurance solde restant dû sont effacées ou détruites après la souscription du contrat et la validation de celui-ci par le paiement de la première prime
- ▶ Les informations patrimoniales sont conservées jusqu'à leur actualisation et au minimum jusqu'à la clôture de la relation commerciale
- ▶ Les informations recueillies sur Gsm (sms / messages répondeur) sont effacées régulièrement (délai entre 0 et 30 jours), sans conservation sur un autre support

3. Conservation spéciale de données

Suite à prospection sans suite ou arrêt de la relation commerciale, certaines données de base (nom - prénom - adresse - téléphone - mail - rapport de contact) pourront être conservées jusqu'à l'arrêt des activités de notre bureau.

Ces données conservées dans un fichier d'archivage spécial ont pour but d'éviter une mise en relation ultérieure, notre bureau estimant que la relation antérieure n'a pu apporter de satisfaction tant à la personne concernée qu'à notre bureau. Cette procédure entre dans le droit commercial de notre bureau de refuser un client pour quelque raison que ce soit, et notamment au titre de l'impossibilité potentielle de pouvoir assurer au client le service plein et entier auquel il a droit.

f. Modifications de vos données

Vous pouvez à tout moment nous demander de modifier ou retirer gratuitement vos coordonnées de notre base de données. Vous pouvez également marquer votre désaccord quant à l'utilisation de vos données personnelles à des fins de prospection commerciale et de marketing direct. Ceci ne concerne toutefois que l'envoi de notre bulletin Lignes Bleues.

Notez qu'il est impossible d'enlever de notre fichier l'ensemble de vos données si vous êtes toujours client de notre bureau. Certaines données minimales sont en effet indispensables à la souscription et au suivi de votre contrat. Au cas où vous souhaiteriez le retrait complet de ces données, cela signifierait que notre bureau ne pourrait plus assurer la gestion minimale de vos contrats et nous serions automatiquement déchargé de toute responsabilité (extra-)contractuelle en lien avec l'exécution et le suivi des contrats, que ceux-ci nous procurent encore ou non une rémunération.

La communication de votre demande sera différente suivant la nature de celle-ci :

► Pour ne plus recevoir notre bulletin papier "Lignes Bleues", la demande peut être faite par téléphone, sms, mail ou courrier postal.

► Pour toute autre modification, seules seront acceptées les demandes par courrier postal, datées, signées en original et accompagnées d'une copie de votre carte d'identité en cours de validité. L'envoi ne doit pas spécialement être fait par recommandé mais sans nouvelles de notre part dans les 5 jours qui suivent votre envoi, nous vous invitons à nous contacter afin de vérifier la bonne arrivée de votre courrier.

Vous pouvez prendre contact avec nous à tout moment si vous avez un problème concernant le traitement de vos données personnelles par nos soins (voir point E. ci-dessus). Si notre réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez toujours introduire une plainte auprès de l'Autorité de protection des données (www.autoriteprotectiondonnees.be)

g. Confidentialité des données

Nous prenons les mesures techniques et organisationnelles adéquates pour préserver vos données personnelles contre tout accès illicite ou vol et contre toute perte, manipulation ou suppression involontaire.

L'adéquation des mesures a été évaluée en fonction de notre activité, de son importance et des risques potentiels encourus. Ce travail a été effectué de bonne foi étant donné nos connaissances en la matière et les informations extérieures prises pour les compléter.

L'accès à vos données est strictement réservé à Bernard Poncé, gérant de Ligne Bleue srl, le bureau n'ayant pas d'employé ou ne faisant pas appel à des services de maintenance extérieurs.

L'accès à notre base et matériel informatique peut toutefois être ponctuellement autorisé à des prestataires identifiés pour des opérations de mises à jour, de sécurité, de réparations et autres manipulations indispensables pour assurer le maintien et la sécurité de notre système informatique.