



**Déclaration relative à la protection des
données personnelles
Coöperatie TVM U.A.**

Date : 12 mars 2024
Numéro de version : 2.0

Table des matières

Déclaration relative à la protection des données personnelles de Coöperatie TVM U.A.....3

1.	Qu'entend-on par données à caractère personnel ?	3
2.	De qui TVM traite-t-elle des données à caractère personnel ?	4
3.	Dans quel but TVM utilise-t-elle vos données à caractère personnel ?	4
3.1	Conclure et exécuter un contrat (d'assurance)	5
3.2	Mener des activités de marketing (ciblées)	5
3.3	Protection de l'entreprise.....	5
3.4	Lutte contre la fraude	5
3.5	Respect de la législation et de la réglementation	5
3.6	Enregistrer des conservations téléphoniques et des conversations par messagerie instantanée.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
4.	Fondements juridiques	6
5.	Quelles sont les données à caractère personnel collectées par TVM ?.....	7
6.	Combien de temps TVM stocke-t-elle les données à caractère personnel ?	7
7.	Avec qui TVM partage-t-elle vos données à caractère personnel ?	8
8.	Utilisation de notre site web	9
9.	Comment TVM protège-t-elle vos données à caractère personnel ?	9
10.	Quels sont vos droits ?	10
11.	Plaintes ou questions.....	10
12.	Date, version et modifications	11

Déclaration relative à la protection des données personnelles de Coöperatie TVM U.A.

Le présent document est la Déclaration de respect de la vie privée du Groupe TVM (dénommé ci-après « TVM »). TVM traitera toujours vos données à caractère personnel dans le respect des lois et règlements en vigueur, comme le Règlement général sur la protection des données (« RGPD ») et le Code de conduite des Assureurs néerlandais en matière de Traitement des données à caractère personnel. La présente déclaration vise à vous expliquer la manière dont TVM respectera votre vie privée et traitera vos données à caractère personnel.

1. Qu'entend-on par données à caractère personnel ?

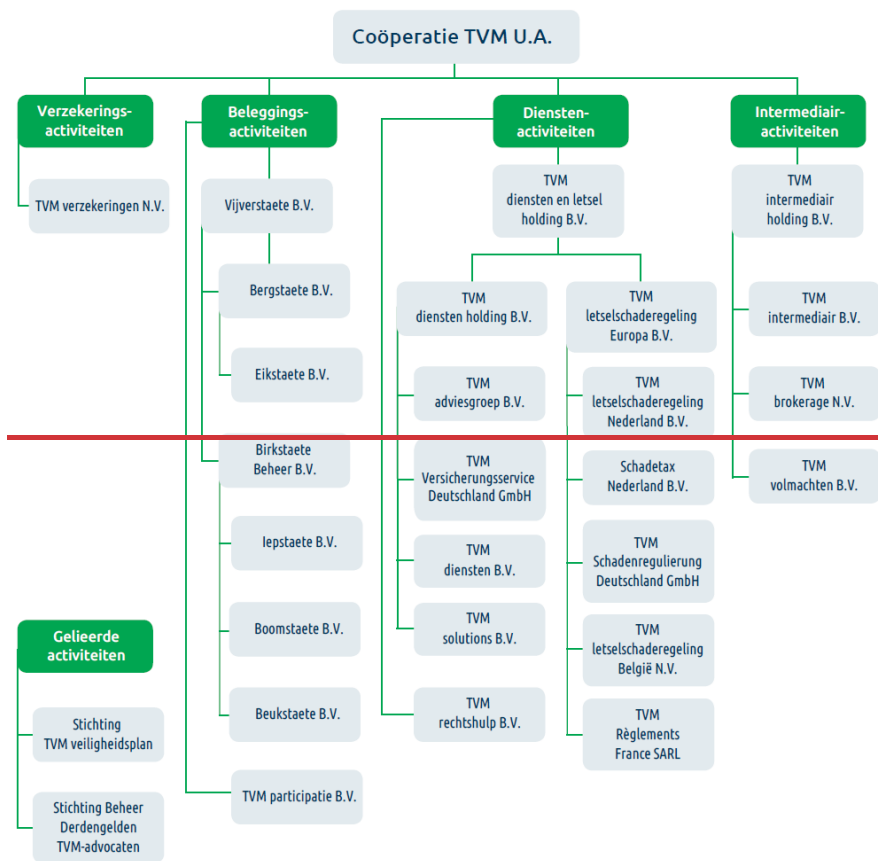
Pour rendre compréhensible la présente Déclaration relative à la protection des données personnelles, il convient d'expliquer, au préalable, quelques-unes des notions utilisées. Vous trouverez ci-dessous quelques notions qui figurent dans la présente Déclaration relative à la protection des données personnelles.

Données à caractère personnel : les données à caractère personnel sont des données qui donnent directement ou indirectement des informations à votre sujet et/ou qui permettent à TVM de se mettre en rapport avec vous. Pensons, par exemple, à votre nom, numéro de téléphone et adresse e-mail. Votre adresse IP est aussi considérée comme une donnée à caractère personnel. Votre numéro de relation peut également constituer une donnée à caractère personnel.

Traiter : un traitement correspond à tout ce que TVM peut faire avec des données à caractère personnel. Par exemple, collecter, enregistrer et stocker vos données à caractère personnel dans nos systèmes.

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

Toutes les entités du Groupe TVM traitent des données à caractère personnel. Le Groupe TVM se compose de plusieurs filiales et sociétés affiliées. Lorsque nous parlons de TVM dans la présente Déclaration relative à la protection des données personnelles, nous entendons le Groupe TVM. Les sociétés suivantes font partie du Groupe TVM. Les activités belges sont menées à partir de la succursale de TVM verzekeringen SA Anvers :



Vous voulez savoir quelle entité du Groupe TVM est responsable du traitement de vos données à caractère personnel ? Dans ce cas, contactez notre Délégué à la protection des données en nous écrivant à l'adresse privacy@tvm.nl.

3. De qui TVM traite-t-elle des données à caractère personnel ?

TVM traite des données à caractère personnel de toute personne ayant (eu) un contact direct ou indirect avec TVM. Il s'agit, par exemple, des données à caractère personnel de :

- Clients, tels que les assurés, les preneurs d'assurances, les personnes de contact, les collaborateurs des clients et le(s) bénéficiaire(s) ultime(s) de votre entreprise ;

Si votre entreprise ou votre organisation nous communique des données à caractère personnel au sujet de collaborateurs ou d'un ou plusieurs bénéficiaire(s) ultime(s) ou propriétaire(s) en dernière analyse (UBO, ultimate beneficial owner), vous êtes tenu(e) d'en informer vos collaborateurs ou votre/vos UBO. Vous pouvez leur remettre la Déclaration relative à la protection des données personnelles de TVM. Vos collaborateurs ou votre/vos UBO peuvent ainsi savoir comment nous traitons leurs données à caractère personnel.

- Personnes concernées par un sinistre, telles que les témoins, victimes et conducteurs ;
- Entreprises ou personnes physiques ayant manifesté un intérêt pour nos produits et/ou services ;
 - Personnel et postulants ;
 - Données de tiers pour autant que celles-ci soient indispensables pour l'exécution d'un (d'assurance) avec TVM.

4. Dans quel but TVM utilise-t-elle vos données à caractère personnel ?

La finalité du traitement que fait TVM des données à caractère personnel dépend du produit ou du service que vous nous achetez. Lorsque vous souscrivez une assurance ou concluez un contrat avec ou par le biais de TVM, nous avons besoin de vos données. Nous traitons vos données pour pouvoir vous conseiller

de façon appropriée et pour la souscription d'une assurance. Mais aussi pour traiter correctement les sinistres en temps opportun et pouvoir bien évaluer le risque d'assurance et l'objet du risque. Pensons, par exemple, aux plaques d'immatriculation de vos camions.

Vous pouvez voir ci-dessous à quelles fins nous pouvons traiter vos données à caractère personnel.

4.1 Conclure et exécuter un contrat (d'assurance)

- Conseiller le client ;
- l'évaluation et l'acceptation de clients (potentiels), la conclusion et l'exécution de contrats (d'assurance) avec les clients ;
- Le règlement des demandes d'indemnisation et/ou des dommages corporels et matériels ;
- Enregistrement des avis de maladie, d'incapacité de travail et de rétablissement ;
- Intermédiation en assurances, y compris règlement des sinistres ;
- Administration des procurations ;
- Apport de protection juridique ;
- Gérer la relation avec le client, comme répondre aux questions, aux plaintes et aux demandes ;
- L'exécution d'activités de prévention, dont l'exécution d'analyses de données et de benchmarks dans le secteur de la logistique et des transports.

4.2 Mener des activités de marketing (ciblées)

- Pouvoir mieux nous adapter à votre situation personnelle ;
- Vous informer sur les (nouveaux) produits et services de TVM ;
- L'envoi de lettres d'information ;
- Études scientifiques, statistiques et de marché ; par exemple pour mieux évaluer les risques,
- Organisation des Chevaliers de la Route ;
- Mise en œuvre des événements concernant les TVM Awards ;
- Développement futur de produits ;
- Approche de clients (potentiels).
- Placement de cookies nous aidant à améliorer notre site internet et à proposer du contenu et des publicités personnalisés. Pour de plus amples informations, voyez notre politique de cookies ;
- Exécution d'enquêtes de satisfaction de la clientèle par rapport à nos produits et services

4.3 Protection de l'entreprise

- Admission et identification des personnes travaillant dans les bâtiments et sur les sites de TVM ;
- Exercice de la vidéosurveillance.

4.4 Lutte contre la fraude

- Prévention de la fraude : la prévention, la détection et la lutte contre la fraude. Nous pouvons utiliser des applications de données intelligentes et des recherches personnelles à cette fin ;
- Utilisation de et participation à des systèmes de mise en garde ;
- La garantie de l'intégrité et de la sécurité du secteur de l'assurance;
- Consultation et notifications de lieux dans la base de données CIS et Datassur (Belgique).

TVM peut demander ou consulter vos données dans les bases de données de la Fondation CIS à La Haye et/ou de Datassur à Bruxelles. Les sociétés d'assurance belges et néerlandaises y sont affiliées. Les participants peuvent échanger des données entre eux afin de maîtriser les risques et lutter contre la fraude. Les règles de confidentialité de la Fondation CIS et de Datassur sont d'application à cet égard. Ces règles expliquent comment ils gèrent vos données. Pour plus d'informations, n'hésitez pas à visiter : www.stichtingcis.nl et www.datassur.be.

4.5 Respect de la législation et de la réglementation

- Respecter les obligations légales, y compris les dispositions de la loi relative à la surveillance du secteur financier (Wet Financieel Toezicht aux Pays-Bas) et la législation nationale en matière de sanctions ; et
- Respecter notre devoir de diligence légal ; Identification, prévention, recherche et lutte contre les comportements pouvant nuire à TVM ;
- Pour pouvoir (faire) effectuer un contrôle (d'expertise comptable).

5. Fondements juridiques

TVM s'appuie sur un certain nombre de fondements juridiques pour traiter vos données à caractère personnel aux fins précitées. Tout traitement nécessaire doit toujours reposer sur l'un des fondements suivants :

- **Mise en œuvre du contrat (d'assurance)**
Pour pouvoir exécuter correctement le contrat (d'assurance) conclu avec vous, il est impératif que nous traitions vos données à caractère personnel. Par exemple, pour la gestion d'un sinistre.
- **Intérêts légitimes de TVM**
TVM utilise également vos données à caractère personnel pour ses intérêts légitimes, par exemple à des fins de marketing et de prévention de la fraude.
- **Obligations légales**
Dans certains cas, nous devons traiter vos données à caractère personnel pour l'exécution d'une obligation légale. Par exemple, dans le contexte d'une demande d'application de la législation ou de la réglementation ou d'une demande/obligation relative aux autorités fiscales.
- **Pour protéger des intérêts vitaux**
Par exemple, si vous avez eu un accident à l'étranger et que vous ne pouvez pas nous contacter personnellement.
- **Consentement**
Si nous ne sommes pas autorisés à traiter vos données à caractère personnel pour l'un des motifs précités, nous nous appuyons sur votre consentement. Cela pourra également être le cas si vous vous inscrivez à un événement organisé par TVM. Vous pouvez retirer, à tout moment, le consentement que vous avez donné.

6. Quelles sont les données à caractère personnel collectées par TVM ?

TVM recueille et utilise les données à caractère personnel que vous nous fournissez (in)directement. Il s'agit des catégories de données à caractère personnel suivantes :

Catégorie de données à caractère personnel	Exemple
Coordonnées et données client	Nom, adresse, numéros de téléphone, adresses IP et e-mail, numéro de compte, numéro de relation, données de connexion MonTVM (nom d'utilisateur et mot de passe), historique des contacts, tels que les appels téléphoniques et les sessions de messagerie instantanée.
Données relatives à nos assurés	Date de naissance, capacité assurée, données financières, profils client, historique d'assurance, données d'annulation, offre de prix.
Données de police	Numéro de police, informations sur les produits et les couvertures, données sur les conducteurs, plaques d'immatriculation, adresse du risque.
Données des sinistres	Données sur les demandes d'indemnisation et les incidents, données d'enquête, données des personnes concernées (y compris les témoins), données sur les soins.
Données relatives aux travailleurs	Date de naissance, sexe, nationalité, numéros des membres du personnel, lien d'emploi, enregistrement des absences injustifiées.
Autres données	Traitement des plaintes, données des fournisseurs (contrats), données des débiteurs et des créanciers, données des postulants.
Données spéciales	Numéros de registre national (N.N.), casiers judiciaires, données de santé, images vidéo, copie du passeport et du permis de conduire, données de soins (y compris les absences injustifiées et la réintégration).

Données de contact

En cas de conversation téléphonique ou de chat avec TVM, votre conversation pourra être enregistrée et conservée. Ces conversations pourront être utilisées pour régler plus rapidement un sinistre, former et coacher nos collaborateurs et contrôler les informations communiquées. Cela nous permettra également d'améliorer la qualité et la rapidité de nos services.

Données de santé

Nous avons besoin de vos données médicales pour le règlement de dommages corporels par exemple ? Dans ce cas, il revient à notre conseiller médical ou à notre médecin-conseil en chef de traiter correctement ces données. Il a une obligation de confidentialité. Tous les collaborateurs de TVM n'ont pas accès à vos données médicales. Les collaborateurs de TVM qui ont accès à vos données médicales disposent d'une autorisation du conseiller médical et/ou ont signé un accord de confidentialité.

Données pénales

Vous demandez une assurance ou un service pour laquelle/lequel nous devons évaluer le risque à assurer ? Dans ce cas, nous vous demandons si vous avez des antécédents pénaux. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet sur notre formulaire de demande ou dans la proposition d'assurance.

7. Combien de temps TVM stocke-t-elle les données à caractère personnel ?

TVM ne stocke pas de données à caractère personnel plus longtemps que nécessaire pour les finalités qui justifient l'utilisation que nous faisons de vos données à caractère personnel. Et aussi longtemps que la loi nous oblige à conserver vos données. Les délais de conservation des catégories de données à caractère personnel précitées sont principalement déterminés par les délais de prescription légaux et peuvent dépendre du produit ou du type de sinistre. Après la fin du contrat d'assurance, nous stockons vos données, par exemple, pour une durée maximale de 10 ans. Lorsque TVM n'a plus besoin de vos données à caractère personnel aux fins pour lesquelles elles ont été obtenues, TVM supprimera ou anonymisera ces données. TVM peut conserver les données plus longtemps des données anonymisées à des fins historiques, statistiques ou scientifiques.

8. Avec qui TVM partage-t-elle vos données à caractère personnel ?

La plupart des données à caractère personnel nous sont communiquées directement par nos clients, intermédiaires et/ou courtiers. Pour l'exécution d'un contrat (d'assurance), TVM peut aussi recevoir des données d'autres parties, banques et assureurs. TVM a également recours à diverses sources externes comme la Chambre de Commerce et la Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS ; Fondation Système central d'information). TVM utilise également le logiciel FRISS pour vérifier entre autres qu'une demande (d'assurance) correspond à ses critères d'acceptation. TVM peut également utiliser des sources et données publiques de bureaux d'études de marché et de fournisseurs de données pour enrichir et valider ses données. TVM utilisera uniquement ces données si celles-ci peuvent être fournies. TVM n'utilisera pas non plus ces données à d'autres fins que celles pour lesquelles elles auront été obtenues.

TVM ne vendra pas vos données à des tiers et ne communiquera vos données à caractère personnel que si cela est nécessaire pour l'exécution du contrat (d'assurance), si TVM a un intérêt légitime, si cela est indispensable et revêt un intérêt vital, pour répondre à une obligation légale ou si vous avez donné votre consentement.

Si un de ces motifs est d'application, nous pourrions alors transmettre vos données à caractère personnel à une ou plusieurs parties ci-dessous :

Les parties auxquelles TVM peut transmettre des données à caractère personnel sont notamment les suivantes :

- *Bases de données antifraude telles que la Fondation CIS et Datassur,*
- *banques,*
- *gestionnaires de sinistres,*
- *le département Affaires spéciales de TVM,*
- *avocats et prestataires de protection juridique, centrales d'alarme,*
- *experts en sinistres et dommages corporels,*
- *conseiller médical et médecin-conseil, entreprises de réparation automobile,*
- *entreprises de dépannage,*
- *tiers impliqués dans un sinistre, autorités d'enquête et pouvoir judiciaire,*
- *le « Waarborgfonds Motorverkeer » néerlandais (Fonds de garantie automobile et le Fonds commun de garantie automobile belge,*
- *de Rijksdienst voor het Wegverkeer (« RDW ») (Service national de la Circulation routière néerlandais),*
- *l'administration fiscale,*
- *l'« Uitvoeringsinstituut Werknemers Verzekeringen » (« UWV ») (Organisme de gestion des assurances sociales néerlandais),*
- *le « Basisregistratie Personen » (« BRP ») (Registre des données personnelles de base néerlandais),*
- *autres (ré)assureurs,*
- *intermédiaires, courtiers et distributeurs d'assurances,*
- *autorités de surveillance telles que l'Autorité néerlandaise des marchés financiers, la banque centrale des Pays-Bas et l'autorité néerlandaise de protection des données,*
- *autres entités juridiques du Groupe TVM,*
- *TVM Plan de sécurité,*
- *nos fournisseurs et les sous-traitants pour l'exécution d'un contrat que nous avons conclu avec eux,*
- *agences de marketing/bureaux d'étude en marketing et bureaux de traduction.*

Vos données à caractère personnel pourront aussi être traitées en dehors de l'Union européenne. Dans ce cas, TVM veillera à une protection adéquate de vos données à caractère personnel conformément à la législation et la réglementation en vigueur.

Nous concluons un contrat de traitement avec les entreprises qui traitent vos données pour notre compte, afin d'assurer le même niveau de protection et de confidentialité de vos données. TVM reste responsable de ces traitements.

9. Cookies

TVM peut utiliser la prise de décision automatisée pour évaluer une demande d'assurance ou une déclaration de sinistre. Cela nous permet de vous aider plus rapidement.

La souscription d'une assurance bateau de plaisance peut se faire via notre site web. Nous utilisons un processus (partiellement) automatisé. Par exemple, nous vérifions si votre risque correspond à nos critères d'acceptation. Nous évaluons également si les informations que vous avez fournies sont correctes.

Après votre demande, vous recevrez de notre part une couverture provisoire conditionnelle. La couverture provisoire ne s'applique pas si nous ne pouvons pas conclure d'assurance en raison de la législation sur les sanctions ou s'il existe d'autres indicateurs (de fraude). Par exemple, si vous figurez dans la base de données de la Stichting Centraal Informatiesysteem. Un employé examine toujours votre demande.

Vous pouvez toujours demander des explications à un employé. Vous pouvez également déposer une plainte ou faire appel à ce sujet.

10. Utilisation de notre site web

TVM a pris des mesures pour protéger votre visite et l'utilisation de nos sites web.

Cela concerne également tous les sites web liés à TVM, tels que Mon TVM. Si vous visitez nos sites web, il se pourra que nous collectons et stockions vos données afin d'en améliorer la facilité d'utilisation.

Cookies

Les sites internet de TVM utilisent des cookies. Un cookie est un petit fichier texte placé sur votre ordinateur, tablette ou smartphone lors de votre première visite sur un site internet. Les cookies contribuent au bon fonctionnement d'un site internet et permettent d'enregistrer vos préférences (cookies fonctionnels).

TVM utilise aussi des cookies pour améliorer ses sites internet (cookies analytiques). Nous plaçons également des cookies qui enregistrent votre comportement sur internet afin de pouvoir vous proposer du contenu et des publicités sur mesure (cookies de traçage).

TVM utilise des applications pour mesurer l'utilisation commerciale de notre (nos) site(s) Web. Ces applications nous montrent les noms et adresses des entreprises basés sur les adresses IP de nos visiteurs. L'adresse IP n'est pas stockée par TVM.

Acceptation et suppression des cookies

Lors de votre première visite sur notre site internet, nous vous demanderons votre accord pour placer les différentes sortes de cookies. Vous pourrez retirer ce consentement ou modifier vos préférences en matière de cookies à tout moment. Vous pourrez aussi paramétrer votre navigateur internet de manière à ce qu'aucun cookie ne soit installé. Et vous pourrez supprimer toutes les informations préalablement enregistrées au moyen des paramètres de votre navigateur (voyez pour cela la rubrique aide de votre navigateur). Sachez que le fonctionnement du site internet pourra alors ne plus être optimal et que vous ne verrez plus de publicités personnalisées.

Pour de plus amples informations, reportez-vous à notre déclaration relative aux cookies, disponible à l'adresse www.tvmm.nl/cookies ou <https://www.tvmm.be/fr/cookies>.

11. Comment TVM protège-t-elle vos données à caractère personnel ?

TVM prend la protection de vos données à caractère personnel au sérieux et prend des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour prévenir les abus, pertes, accès non autorisés, publications non désirées et modifications non autorisées. . Les éventuelles fuites de données seront

enregistrées par nos soins et communiquées si nécessaire à l'Autorité de protection des données à caractère personnel.

En outre, tous les collaborateurs de TVM ont signé un accord de confidentialité et/ou ont prêté le serment financier ou ont fait la promesse financière. Nous traitons avec soin les données que vous nous confiez. Seul le personnel autorisé peut consulter et traiter vos données. Nous traitons avec un soin particulier les données spéciales à caractère personnel, telles que les dossiers médicaux et pénaux.

De plus, le traitement que nous faisons des données à caractère personnel est soumis à un contrôle :

- L'Autorité néerlandaise de protection des données (AP, Autoriteit Persoonsgegevens), en tant que superviseur principal, vérifie si nous respectons le Règlement général sur la protection des données.
- L'Autorité néerlandaise pour les consommateurs et les marchés (ACM, Autoriteit Consument & Markt) contrôle nos agissements en matière de cookies et de marketing direct par e-mail, ainsi que nos pratiques au regard du registre « bel-me-niet » (exclusion des appels indésirables) et du droit d'opposition.

Si vous avez l'impression que vos données ne sont pas bien protégées ou si vous suspectez des abus, veuillez contacter, pour les Pays-Bas, notre service clientèle à klantenservice@tvm.nl et pour Belgique customerprotection@tvm.be.

12. Quels sont vos droits ?

Nous actualisons vos données. Vous avez donc le droit de consulter, rectifier ou supprimer vos données à caractère personnel. En outre, vous avez le droit de retirer votre consentement éventuel au traitement des données ou de vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel par TVM et, dans certains cas, vous avez droit à la portabilité des données.

Le retrait de votre consentement ne porte pas préjudice à la légalité du traitement effectué sur la base de votre consentement avant son retrait. Cela signifie que vous pouvez nous adresser une demande d'envoi des données à caractère personnel, dont nous disposons dans un fichier informatique, à votre attention ou à celle d'une autre personne de votre choix. Vous pouvez adresser à privacy@tvm.nl une demande de consultation, de rectification, de suppression, de transfert de vos données à caractère personnel ou une demande de retrait de votre consentement ou une opposition au traitement de vos données à caractère personnel.

Pour nous assurer que la demande de consultation émane bien de vous, nous pouvons vous demander de joindre, à votre requête, une copie de votre pièce d'identité. Sur cette copie, noircissez ou rendez illisibles votre photo, la ZLA (zone lisible par machine, la bande avec les numéros qui se trouve au bas du passeport), le numéro de passeport et le numéro de registre national (N.N.) afin de protéger votre vie privée.

Nous répondrons à votre requête aussi rapidement que possible, mais au plus tard dans un délai de quatre semaines.

13. Plaintes ou questions

Vous avez des questions ou vous souhaitez introduire une plainte à la suite du traitement de vos données à caractère personnel ? Vous pouvez alors utiliser notre [formulaire de plainte en ligne](#) ou envoyer un e-mail à klachtenloket@tvm.nl ou encore composer le +31 (0)528 29 29 99. Vous pouvez également adresser une plainte écrite à :

TVM klachtenloket
Postbus 130
7900 AC HOOGEVEEN

Les clients belges peuvent envoyer un e-mail à customerprotection@tvm.be ou composer le +32 (0)3 285 90 00. Vous pouvez également adresser une plainte écrite à :

TVM Belgium
À l'att. du service customer protection
Berchemstadionstraat 78
BE-2600 Berchem

Pour toute question spécifique relative à vos données à caractère personnel, veuillez contacter le Délégué à la protection des données à l'adresse suivante : privacy@tvm.nl.

TVM tient à souligner que vous avez la possibilité d'introduire une plainte auprès de l'autorité de surveillance principale, l'Autorité néerlandaise de protection des données. Vous pouvez le faire sur le [site web de l'Autorité néerlandaise de protection des données](#).

14. Date, version et modifications

La présente Déclaration relative à la protection des données personnelles peut être modifiée par TVM à tout moment. Vous pouvez toujours trouver la dernière version en date de notre Déclaration relative à la protection des données personnelles sur nos sites web.

La présente Déclaration de respect de la vie privée a été modifiée pour la dernière fois le 12 mars 2024.