

# Politique de Confidentialité et de Traitement des Données

Date d'entrée en vigueur : 25 mai 2018

## 1 Table des matières

2	Introduction .....	2
3	Qui sommes-nous ? .....	2
4	Comment nous contacter ? .....	2
5	Plaintes .....	3
6	Les données que nous collectons à votre sujet .....	3
7	Catégories de personnes concernées.....	4
8	Comment nous collectons les données.....	4
9	Comment nous traitons les données.....	4
10	À quelles fins nous traitons les données .....	5
10.1	Évaluation du coût de réparation d'un véhicule .....	5
10.2	Règlement rapide des sinistres, l'indemnisation de l'assuré et réduction d'immobilisation des véhicules.....	5
10.3	Efficacité, sécurisation et transparence des mouvements de fonds.....	5
10.4	Appels d'offres pour des véhicules non réparés.....	5
10.5	Lutte contre les fraudes à l'assurance .....	6
10.6	Amélioration de la Sécurité routière.....	6
10.7	Gestion des documents fiscaux.....	6
10.8	Marketing et prospection .....	6
11	Cookies.....	7
12	Nouvelles finalités .....	7
13	Communication de vos données personnelles à des tiers.....	7
14	Comment nous sécurisons vos données.....	8
15	Conservation des données.....	8
16	Quels sont vos droits ?.....	8
17	Modification de la présente politique .....	10

## 2 Introduction

La Politique de Confidentialité définit les pratiques d'INFORMEX (référé ultérieurement en tant que « INFORMEX » ou « nous ») en ce qui concerne le traitement et la protection des données à caractère personnel qui sont collectées directement ou indirectement auprès des utilisateurs.

INFORMEX respecte la vie privée et assure la protection des données personnelles. Cette politique de confidentialité vous informe sur la manière dont INFORMEX veille à la protection de vos données personnelles, vous explique les droits dont vous disposez et comment la loi vous protège.

Les traitements réalisés par Informex sont conformes au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, qui précise les droits des personnes physiques dont les données sont traitées (ci-après : le *RGPD*).

## 3 Qui sommes-nous ?

INFORMEX met à disposition de ses utilisateurs diverses fonctionnalités (*le Service*) relatives au calcul du coût de réparation d'un sinistre automobile, à la gestion standardisée et électronique des communications entre les intervenants (Assureurs, experts et réparateurs), à la rédaction des documents comptables et fiscaux, à la gestion des ordres de paiements et des flux financiers ainsi qu'à la mise en appel d'offres des véhicules qui ne sont pas réparés.

Pour assurer ce Service, INFORMEX traite les données qui lui sont confiées par les assureurs et d'autres Utilisateurs.

Informex agit en qualité de responsable des traitements des données à caractère personnel dans le cadre du Service. Les finalités de certains traitements sont déterminées conjointement avec les Assureurs qui les utilisent.

La Politique de confidentialité s'applique aux données à caractère personnel recueillies lorsqu'un Utilisateur accède au(x) site(s) web d'INFORMEX ou utilise le Service, que ce soit par un poste fixe, une application mobile, un logiciel ou tout autre service en ligne ou mobile.

## 4 Comment nous contacter ?

Voici nos coordonnées :

INFORMEX SA/NV  
Avenue Jules Bordet, 168, 1140 Bruxelles  
Banque Carrefour des entreprises n° 0423.709.559.  
Téléphone : +32 (0)2 705 35 00 (du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 17h00)  
Email : [info@informex.be](mailto:info@informex.be)

Notre délégué à la protection des données à caractère personnel :

Madame Erna Laevers  
Téléphone : +32 (0)2 705 35 00  
Email : [privacy@informex.be](mailto:privacy@informex.be)

## 5 Plaintes

Vous avez le droit de déposer une plainte à tout moment auprès de l'Autorité de protection des données.

Autorité de protection des données  
Rue de la Presse, 35, 1000 Bruxelles  
Téléphone : +32 (0)2 274 48 00  
Email : [commission@privacycommission.be](mailto:commission@privacycommission.be)

Avant de déposer plainte, nous apprécierions néanmoins que vous nous laissiez l'opportunité de répondre à vos préoccupations. Nous vous remercions donc de prendre contact avec nous avant de déposer plainte.

## 6 Les données que nous collectons à votre sujet

Les données personnelles, les données à caractère privé ou les informations personnelles sont les informations à propos d'un individu à partir desquelles cette personne peut être identifiée. Ceci n'inclut pas les données *anonymisées* desquelles l'identité a été supprimée.

Nous pouvons collecter, utiliser, stocker et transférer différentes catégories de données personnelles à votre propos que nous avons regroupées de la manière suivante :

- **Les données d'identité** incluent le nom, le nom d'utilisateur, la profession, le bénéfice d'un taux de TVA réduit, la plaque d'immatriculation, le numéro de châssis (VIN) et le numéro de TVA.
- **Les données de contact** incluent l'adresse postale, l'adresse email et les numéros de téléphone.
- **Les données financières** incluent le numéro de compte bancaire.
- **Les données transactionnelles** incluent les paiements réalisés vers nous et vers vous dans le cadre du Service.
- **Les données techniques** incluent l'adresse IP, le type et la version du navigateur, le fuseau horaire, les plug-ins du navigateur ainsi que les versions, le système d'exploitation et la plateforme du périphérique utilisé pour accéder à nos services.
- **Les données d'utilisation** incluent les informations sur la manière dont vous utilisez nos services ainsi que les performances perçues de nos services.
- **Les données de préférences de communication** incluent vos préférences sur la manière de recevoir des informations de notre part.

INFORMEX conserve l'ensemble des données qui lui sont confiées pour assurer le Service en ce compris les identifiants des Utilisateurs (et des personnes qu'ils mandatent pour utiliser le Service en leur nom), la documentation contractuelle, les communications avec les Utilisateurs (correspondance, fax, emails, et dans certains cas, enregistrement téléphoniques), les données comptables et financières (factures, paiements, mouvements financiers, etc.)

Ces informations sont nécessaires pour l'exécution des traitements au regard des finalités précisées ci-après.

INFORMEX n'autorise aucun traitement de données à caractère personnel qui révèle l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance

syndicale, ainsi que le traitement des données génétiques, des données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique, des données concernant la santé ou des données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne physique, des données concernant les condamnations pénales ou les infractions.

## 7 Catégories de personnes concernées

INFORMEX traite des données relatives à deux catégories de personnes : les Utilisateurs et les Tiers.

Les Utilisateurs sont les personnes qui utilisent le Service en leur nom propre, à titre professionnel, et qui ont introduit elles-mêmes, leurs propres données à caractère personnel dans les paramètres du Système.

Les Tiers sont toutes les personnes physiques dont les données à caractère personnel sont introduites par un Utilisateur. Il peut s'agir des assurés (les personnes dont le véhicule a subi un sinistre et qui doit être expertisé), des personnes physiques renseignées par l'utilisateur pour utiliser le Service en son nom (employés ou mandataires), ou des personnes qui interviennent à un titre quelconque dans le processus d'expertise (par exemple, le courtier qui défend les intérêts de l'assuré).

## 8 Comment nous collectons les données

INFORMEX ne collecte des données à caractère personnel qu'auprès des Utilisateurs. Les données relatives à des Tiers sont toujours introduites par les Utilisateurs dans le Système INFORMEX.

Les données à caractère personnel relatives aux assurés sont introduites, sous leur responsabilité, par les Assureurs lors de l'introduction d'un dossier. L'assureur est en charge de l'information de l'assuré. La transmission de ces données et leur traitement par INFORMEX est faite sur base de l'article 6.1, b, du RGPD.

Lorsque des données à caractère personnel relatives à d'autres Tiers sont introduites par les Utilisateurs, INFORMEX informe ces tiers des finalités du traitement, des catégories de données à caractère personnel, de la durée de conservation et des droits d'accès, de rectification, d'effacement ou de limitation du traitement.

## 9 Comment nous traitons les données

INFORMEX utilise les données qui lui sont confiées pour assurer le Service et pour l'exécution des traitements au regard des finalités précisées ci-après.

De manière générale, ces traitements sont la mise en œuvre des obligations contractuelles découlant du contrat d'assurance.

Le Service comporte une messagerie sécurisée permettant l'échange de messages entre les Utilisateurs du système. Le Service permet aussi des zones de texte libre, mises à la disposition des Utilisateurs. Le Service prévoit enfin la transmission de pièces (photo, scan etc.). Ces messages et ces pièces sont rédigés et enregistrés sous la seule responsabilité de l'émetteur et ne peuvent faire l'objet d'aucune surveillance et d'aucun autre traitement par INFORMEX si ce n'est leur acheminement vers l'adresse du destinataire et leur conservation pendant le temps de conservation du dossier.

Sauf requête de l'autorité judiciaire, INFORMEX assure la confidentialité des informations contenues dans ces échanges pour que la lecture en soit réservée aux seuls émetteurs et destinataires.

## 10 À quelles fins nous traitons les données

### 10.1 Évaluation du coût de réparation d'un véhicule

La finalité principale du traitement des données est de permettre une estimation aussi précise et fiable des coûts de réparation d'un véhicule accidenté à l'aide de données objectives fournies par les constructeurs et importateurs. L'estimation précise des coûts de réparation du véhicule est importante pour indemniser l'assuré de manière juste. De plus, l'évaluation avec le Service permet d'accélérer la réparation en aidant le réparateur à commander les bonnes pièces selon les recommandations du constructeur.

Pour atteindre cette finalité, INFORMEX traite les données d'identité et plus particulièrement, les données relatives à l'identification du véhicule.

Cette finalité tend à permettre l'exécution des obligations contractuelles découlant du contrat d'assurance et répond également à l'intérêt légitime d'INFORMEX de fournir la fonctionnalité à ses utilisateurs.

### 10.2 Règlement rapide des sinistres, l'indemnisation de l'assuré et réduction d'immobilisation des véhicules

Cette finalité exige une forte standardisation des procédures et l'organisation d'une plateforme de communication entre les intervenants facilitant les échanges d'information entre l'assureur, l'expert, le réparateur, le loueur de longue durée (leaser) et le courtier en assurances.

Pour atteindre cette finalité, INFORMEX traite les données d'identité et les données de contact.

Cette finalité est organisée dans le cadre de l'exécution du contrat entre les assureurs et les assurés pour assurer le règlement des sinistres et répond également à l'intérêt légitime d'INFORMEX de fournir la fonctionnalité à ses utilisateurs.

### 10.3 Efficacité, sécurisation et transparence des mouvements de fonds

Les flux financiers opérés par le Système sont appuyés sur des décomptes précis et les mouvements peuvent être retracés par les écritures enregistrées. Tous les mouvements sont opérés par les comptes bancaires.

Pour atteindre cette finalité, INFORMEX traite les données d'identité et les données financières.

Cette finalité tend à permettre l'exécution des obligations découlant des rapports contractuels entre les parties et répond également à l'intérêt légitime d'INFORMEX de fournir la fonctionnalité à ses utilisateurs.

### 10.4 Appels d'offres pour des véhicules non réparés

Par un système d'appels d'offres, INFORMEX permet aux professionnels de se porter acquéreurs d'un véhicule non réparé (dit également, *en perte totale*).

Pour atteindre cette finalité, INFORMEX traite les données d'identité, les données de contact et les données financières.

Cette finalité est organisée dans l'intérêt légitime d'INFORMEX afin de fournir la fonctionnalité à ses utilisateurs (assureurs et acheteurs) ainsi que dans le cadre de l'exécution du contrat entre les assureurs et les assurés pour assurer le règlement des sinistres en cas de perte totale.

### 10.5 Lutte contre les fraudes à l'assurance

Le traitement informatisé permet notamment de retracer l'historique des sinistres subis par un véhicule puis sa création.

Pour atteindre cette finalité, INFORMEX traite uniquement la donnée VIN (numéro de châssis) des données d'identité.

Cette finalité est organisée dans l'intérêt légitime d'INFORMEX et des assureurs afin de fournir la fonctionnalité à ses utilisateurs (assureurs et experts) ainsi que dans le cadre de l'exécution de sa mission légale de lutte contre la fraude à l'assurance (article 14 de l'arrêté royal du 8 juillet 2013 portant exécution de la loi du 19 mai 2010 portant création de la Banque-Carrefour des Véhicules).

### 10.6 Amélioration de la Sécurité routière

Le Service inclut un système de notification, sur ordre et pour compte des Assureurs, à la DIV (SPF Mobilité) pour les véhicules ayant subi des détériorations importantes et qui doivent être présentées au Contrôle technique avant toute remise en circulation.

Pour atteindre cette finalité, INFORMEX traite les données d'identité et plus particulièrement, les données relatives à l'identification du véhicule.

Cette finalité est organisée dans le cadre de l'exécution de la mission légale d'INFORMEX d'amélioration de la Sécurité routière (article 14 de l'arrêté royal du 8 juillet 2013 portant exécution de la loi du 19 mai 2010 portant création de la Banque-Carrefour des Véhicules).

### 10.7 Gestion des documents fiscaux

Pour les paiements des honoraires aux experts, le Service inclut la génération des fiches fiscales 281.50 qui sont transmises automatiquement au SPF Économie.

Pour atteindre cette finalité, INFORMEX traite les données d'identité, les données de contact, les données financières et les données transactionnelles.

Cette finalité est organisée dans l'intérêt légitime d'INFORMEX afin de fournir la fonctionnalité à ses utilisateurs (assureurs et experts) ainsi que dans le cadre de l'exécution du contrat entre les assureurs et les experts, résultant de l'adhésion au Service.

### 10.8 Marketing et prospection

Informex pourra occasionnellement adresser aux Utilisateurs du service des offres promotionnelles ou des propositions commerciales. Vous ne recevrez de communication commerciale que dans la mesure où vous n'avez pas exclu (opt out) cette possibilité.

Pour atteindre cette finalité, INFORMEX traite les données de contact et les données de préférences de communications.

Cette finalité est organisée sur base du consentement de l'Utilisateur.

## 11 Cookies

Vous pouvez configurer votre navigateur pour refuser tout ou partie des cookies du navigateur. Si vous désactivez ou refusez les cookies, veuillez noter que certaines parties de notre site peuvent devenir inaccessibles ou ne pas fonctionner correctement. Pour plus d'informations sur les cookies que nous utilisons, veuillez consulter notre *Politique en matière de cookies* dont le lien est accessible dans le pied de page de tous les sites web gérés par Informex SA (notamment, [www.informex.be](http://www.informex.be)).

## 12 Nouvelles finalités

Nous n'utiliserons vos données personnelles qu'aux fins pour lesquelles nous les avons collectées, sauf si nous considérons que nous devons les utiliser pour une autre raison.

Si nous avons besoin d'utiliser vos données personnelles à des fins non liées, nous vous en informerons et nous vous expliquerons la base juridique qui nous permet de le faire.

Veuillez noter que nous pouvons traiter vos données personnelles à votre insu ou sans votre consentement, conformément aux règles ci-dessus, lorsque cela est requis ou permis par la loi.

## 13 Communication de vos données personnelles à des tiers

Il se peut que nous devions partager vos données personnelles avec les parties indiquées ci-après dans le respect de finalités précisées plus haut :

- Autorités administratives et fiscales.
- Fournisseurs de services agissant en qualité de sous-traitants basés dans l'Espace Économique Européen (EEE) et fournissant des services informatiques et d'administration. INFORMEX ne fait appel qu'à des sous-traitants qui présentent des garanties suffisantes quant à au respect des règles de sécurité et de confidentialité. À ce jour, aucun de ces sous-traitants n'a accès aux données contenues dans le Système.
- SPF Mobilité : Dans le cadre de la mission légale qui lui est impartie, INFORMEX notifie au SPF Mobilité, les numéros de châssis et les plaques des véhicules qui doivent subir un nouveau contrôle technique avant de pouvoir être remis en circulation. Toujours dans le cadre de sa mission légale, INFORMEX transmet des informations techniques et des photos aux centres de contrôles techniques pour assurer un contrôle complet et précis des véhicules accidentés.
- Conseillers professionnels, agissant en qualité de sous-traitants ou responsables conjoints, y compris des avocats, banquiers, auditeurs et assureurs basés dans l'EEE qui fournissent des services de conseil, bancaires, juridiques, d'assurance et de comptabilité.
- Les tiers auxquels nous pouvons choisir de vendre, de transférer ou de fusionner des parties de nos activités ou de nos actifs. Alternativement, nous pouvons chercher à acquérir d'autres entreprises ou fusionner avec eux. Si un changement se produit dans notre entreprise, les nouveaux propriétaires peuvent utiliser vos données personnelles de la même manière que dans la présente déclaration de confidentialité.

Dans la mesure où nous disposons de ce pouvoir, nous veillerons à exiger de ces tiers de respecter la sécurité de vos données personnelles et de les traiter conformément à la loi. Nous n'autorisons pas nos fournisseurs de services à utiliser vos données personnelles à leurs propres fins et nous ne leur permettons que de traiter vos données personnelles à des fins spécifiques et conformément à nos instructions.

## 14 Comment nous sécurisons vos données

INFORMEX a pris un ensemble de mesures techniques et organisationnelles pour empêcher que vos données soient accidentellement utilisées, altérées ou perdues. Nous limitons l'accès à celle-ci à nos employés ou aux personnes liées par contrat et dont l'activité exige l'accès à ces données. Tout traitement ne peut être effectué que sur nos instructions et est sujet à un engagement de confidentialité.

INFORMEX choisit ses collaborateurs avec soin. INFORMEX dispose d'un « *Conflict of Interest and Code of Conduct Policy* » que chaque employé et chaque administrateur s'est engagé à respecter.

Le contrat de travail impose aux employés l'obligation de conserver confidentielles toutes les données contenues dans le Système et, en particulier, les données à caractère personnel. Cette règle est rappelée régulièrement à l'occasion de séances d'information de même que l'interdiction de consulter les données pour tout autre traitement ou toute autre finalité que ce qui est explicitement prévu par le Service.

Les données sont traitées conformément aux exigences du RGPD. Ces mesures sont décrites dans le *SLA* et dans le document *Politique générale de sécurité de l'information et de continuité des activités*. INFORMEX dispose en outre d'un *Business Continuity Plan* et de procédures de surveillance du Service et d'alertes.

INFORMEX a mis au point une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles qu'elle a adoptées pour assurer la sécurité des traitements qu'elle opère.

INFORMEX notifiera à l'Autorité de protection des données ainsi qu'aux coresponsables des données, et, le cas échéant aux personnes concernées, toute violation de données à caractère personnel dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance.

## 15 Conservation des données

Informex conserve les données pendant la durée nécessaire au regard des finalités précisées, ce qui comprend le temps de l'exercice des recours judiciaires éventuels et le temps de justification des mouvements comptables à l'égard des autorités fiscales. Sauf circonstances exceptionnelles, ce délai ne dépasse pas 5 années.

Au terme de la durée de conservation, le cas échéant déterminée en accord avec les co-responsables du traitement, les données à caractère personnelles sont toutes *anonymisées* à l'exception du numéro de châssis du véhicule qui n'est plus relié à une personne physique déterminée. Cette conservation est indispensable afin de permettre la réalisation de la mission confiée par la loi à INFORMEX et la consultation de l'historique d'un véhicule en cas de sinistres consécutifs.

## 16 Quels sont vos droits ?

Vous pouvez exercer les droits suivants :

- **Demander l'accès à vos données personnelles** : Cela vous permet de recevoir une copie des données personnelles que nous détenons à votre sujet et de vérifier que nous les traitons légalement.

- **Demander une correction des données personnelles que nous détenons à votre sujet** : Cela vous permet de corriger toute donnée incomplète ou inexacte que nous détenons à votre sujet, mais nous nous réservons le droit de vérifier l'exactitude des nouvelles données que vous nous fournissez.
- **Demander l'effacement de vos données personnelles** : Cela vous permet de nous demander de supprimer des données personnelles ou d'en enlever lorsqu'il n'y a plus de raison de continuer à les traiter. Vous avez également le droit de nous demander d'enlever ou de supprimer vos données personnelles si vous avez exercé avec succès votre droit de vous opposer au traitement (voir ci-dessous), si nous avons traité vos informations illégalement ou si nous sommes obligés d'effacer vos données personnelles en exécution de votre législation nationale. Notez toutefois qu'il se peut que nous ne soyons pas toujours en mesure de répondre à votre demande d'effacement pour des raisons juridiques spécifiques qui vous seront notifiées, le cas échéant, au moment de votre demande.
- **Vous opposer au traitement** : Cela vous permet de vous opposer au traitement de vos données personnelles lorsque le traitement est fondé sur un intérêt légitime (ou celui d'un tiers) et lorsqu'il existe une circonstance propre à votre situation particulière qui vous donne une raison légitime de vous opposer au traitement qui a un impact fondamental sur vos droits et libertés. Vous avez également le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles à des fins de marketing direct. Dans certains cas cependant, nous pouvons démontrer que nous avons des motifs légitimes et impérieux de traiter vos informations qui outrepassent vos droits et vos libertés.
- **Demander de limiter le traitement de vos données personnelles** : Cela vous permet de nous demander de suspendre le traitement de vos données personnelles dans les hypothèses suivantes: (a) si vous souhaitez que nous établissions l'exactitude des données; (b) lorsque notre utilisation des données est illégale, mais vous ne voulez pas que nous l'effacions; (c) lorsque vous avez besoin que nous conservions les données même si nous n'en avons plus besoin parce que vous en avez besoin pour établir, exercer ou défendre des réclamations légales; ou (d) vous vous êtes opposé à notre utilisation de vos données, mais nous devons vérifier si nous avons des raisons légitimes et impérieuses de l'utiliser.
- **Demander le transfert de vos données personnelles à vous-même ou à un tiers** : Nous fournirons à vous ou au tiers que vous avez choisi, vos données personnelles dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par ordinateur. Notez que ce droit ne s'applique qu'aux informations automatisées que vous avez initialement fournies pour nous permettre de les utiliser ou lorsque nous avons utilisé ces informations pour conclure un contrat avec vous.
- **Retirer votre consentement à tout moment si et pour autant que le traitement soit basé sur votre consentement préalable** : Cependant, cela n'affectera pas la légalité de tout traitement effectué avant que vous ne retirez votre consentement. Si vous retirez votre consentement, nous pourrions ne pas être en mesure de vous fournir certains produits ou services. Nous vous aviserons si c'est le cas au moment où vous retirez votre consentement.

Toute demande devra être accompagnée d'une copie recto verso de la carte d'identité. INFORMEX pourra cependant refuser de donner suite aux demandes manifestement infondées ou excessives, notamment en raison de leur caractère répétitif.

En aucun cas, la personne concernée par les données ne peut s'opposer à un traitement nécessaire à l'exécution d'un contrat conclu ou au respect de toute disposition légale ou réglementaire à laquelle le responsable du traitement ou INFORMEX serait soumis.

## 17 Modification de la présente politique

INFORMEX se réserve le droit de modifier la présente Politique de confidentialité à tout moment afin de refléter l'évolution de la législation, des pratiques en matière de collecte et d'utilisation des données, des fonctionnalités du Service ou encore des avancées technologiques. Le cas échéant, la version mise à jour de la Politique de confidentialité sera accessible sur notre site web. En cas de modification substantielle de la Politique, INFORMEX préviendra chaque Utilisateur conformément aux obligations légales. En continuant à utiliser le Service, l'Utilisateur confirmera avoir pris connaissance et compris la version la plus récente de cette Politique de confidentialité.