

Déclaration de confidentialité

Merci d'avoir choisi Nacora (Luxembourg) S.à r.l.

Nous mettons un point d'honneur à respecter la vie privée et les données de nos clients. Nous vous informerons de notre politique de collecte, d'utilisation, de sécurisation et de partage des informations clientèle dès la première fois que nous ferons affaire avec vous et (à votre demande) chaque année où vous serez client de Nacora (Luxembourg) S.à r.l.

Cette déclaration explique quelles sont les données que nous traitons, comment et pourquoi nous les traitons et quels sont vos droits en matière de traitement de ces données.

1. Qui sommes-nous?

Nacora est un courtier d'assurance indépendant, spécialisé dans la fourniture de conseils, services et solutions d'assurances commerciales. Notre société-mère est NACORA International Insurance Brokers, dont le siège se trouve à Schindellegi, en Suisse, et nous appartenons au groupe Kuehne + Nagel, dont le siège se trouve également à Schindellegi, en Suisse.

Sur notre page web (www.nacora.com/global-contacts/), vous trouverez toutes les coordonnées et les données d'identification des différentes sociétés Nacora.

Au Luxembourg, Nacora est un courtier agréé, autorisé par le Commissariat aux Assurances à exercer en tant qu'intermédiaire d'assurances sous le numéro d'agrément 2014CM006

2. Quelles sont les données personnelles que nous traitons?

Au cours du processus de devis, de la phase contractuelle ou du traitement des réclamations, nous pouvons vous demander - selon le type de services qu'il est envisagé de fournir et uniquement si cela est nécessaire - des informations telles que :

- Identité et coordonnées : nom, adresse, numéro de téléphone, adresse électronique, etc...
- Âge, sexe, état civil
- Document d'identité tel que passeport, permis de conduire, etc...
- Données sur l'emploi, les revenus, les coordonnées de l'employeur
- Situation financière, actifs, dettes
- Produits financiers, comptes bancaires ou assurances
- Données sur la santé

Nous pouvons également demander des documents qui comprennent, sans s'y limiter, les polices d'assurances, les primes et l'historique des paiements. Nous pouvons également recueillir des informations provenant d'autres sources qui peuvent inclure, sans s'y limiter, vos antécédents en matière de sinistres, vos informations de crédit ou d'autres données financières. Nous traitons ces données personnelles uniquement pour l'une des raisons énumérées au point 3

3. Pourquoi traitons-nous vos données personnelles ?

- **En raison d'exigences légales**

Certaines données personnelles sont nécessaires pour signer ou renouveler des contrats avec vous, ou pour effectuer des transactions financières. Les dispositions légales qui servent de base au traitement des données à caractère personnel sont les suivantes :

- o Les règles de lutte contre le blanchiment d'argent, notamment la 4ème directive anti-blanchiment et financement du terrorisme transposée par la loi nationale du 13 février 2018
- o La loi du 6 décembre 1991 sur le secteur des assurances qui impose aux entreprises du secteur financier et à leurs employés de respecter la règle de la discrétion professionnelle en ce qui concerne les informations confidentielles
- o Les mesures antiterroristes, en particulier le règlement européen (CE) n° 2580/2001 qui impose des sanctions financières
- o Les principes comptables et fiscaux

- **En raison des services que nous offrons**

Nos services consistent principalement à fournir des conseils, des recommandations et en la conclusion de contrats d'assurance. Nous vous assistons également pour toute réclamation que vous pourriez avoir en vertu de ces contrats d'assurance et, si nécessaire, nous désignons des inspecteurs, des avocats ou d'autres parties concernées et leur communiquons vos données personnelles.

- **En raison de nos intérêts légitimes**

Le traitement des données dans ce cadre comprend, entre autres, les éléments suivants :

- la gestion des clients
- la gestion des risques, la lutte contre la fraude et la conformité
- le soutien juridique et la défense de nos droits
- le contrôle de la qualité et l'amélioration de nos services
- les audits internes
- le soutien informatique à d'autres fins (telles que l'utilisation de données pseudo-anonymes pour tester des programmes, la recherche des causes et des solutions aux problèmes informatiques, etc.)
- la sécurité des réseaux et de l'information, y compris les contrôles d'accès
- les études et statistiques
- l'analyse et l'utilisation du site web, des applications, etc. en vue d'améliorer nos produits et services
- le marketing direct auprès des clients existants (mailings commerciaux, invitations à des événements et séminaires, envoi d'enquêtes, etc.)

Pour ce traitement, Nacora mettra toujours en balance ses propres intérêts avec vos droits et vos attentes raisonnables. Si vous n'êtes pas d'accord avec l'une des formes de traitement ci-dessus, vous pouvez introduire un recours comme décrit au point 7.

- **En raison de votre consentement**

Certaines données à caractère personnel sont traitées parce que vous nous avez donné votre accord. Vous pouvez toutefois retirer votre consentement à tout moment sans justification.

4. Comment recevons-nous vos données personnelles?

- Nous les recevons directement de votre part, au début ou en cours de collaboration;
- Nous trouvons lesdites données dans une source publique (par ex : LinkedIn, Journal Officiel, etc.);
- Une autre personne a fourni vos données personnelles à Nacora dans le cadre de l'exécution d'un contrat d'assurance ou de la gestion d'un sinistre;
- Indirectement (par exemple en surfant sur votre site web)

Si vous devez fournir à Nacora les données personnelles d'une autre personne, il est important que cette personne en soit informée et qu'elle se réfère à la présente déclaration de confidentialité.

5. Comment partageons-nous vos données personnelles?

- **En interne**

Vos données personnelles peuvent être transférées aux autres entités du groupe NACORA International Insurance Brokers, uniquement si ce transfert est nécessaire à des fins commerciales (par exemple dans le cas de contrats de co-courtage).

Au sein de Nacora (Luxembourg) S.à r.l., seuls les employés qui ont besoin de vos informations pour la gestion quotidienne de votre entreprise (dossier d'assurance ou sinistres) auront accès à vos données personnelles. Les données auxquelles ils pourront accéder dépendront de la raison pour laquelle ils ont besoin de cet accès.

Le fait de faire partie du groupe Kuehne + Nagel et de partager nos bureaux avec eux au Luxembourg ne nous permet pas de partager vos données et informations personnelles avec eux. Nous sommes strictement indépendants et neutres dans nos processus avec les tiers et aucune donnée personnelle autre que celles déjà collectées par Kuehne + Nagel S.à r.l. (succursale de Luxembourg) et/ou toute autre entité de Kuehne + Nagel dans le monde entier avec votre consentement ne sera jamais partagée avec ou par nous.

- **A l'extérieur**

Nacora peut fournir vos données personnelles aux parties qui participent à la mise en œuvre d'un contrat ou d'une police d'assurance. Il peut s'agir, par exemple, d'assureurs (potentiels), d'experts et de consultants, d'avocats, etc. Si nous partageons vos données avec ces tiers, c'est uniquement dans le cadre de l'exécution d'un contrat ou du règlement d'une réclamation.

Nacora peut également fournir vos données personnelles aux parties impliquées dans le traitement d'un sinistre. Il peut s'agir, par exemple, de l'autre partie (ou de ses assureurs), de ses experts et consultants, de ses avocats, etc.

Afin de fournir ses services le plus harmonieusement possible, Nacora fait appel à un certain nombre de fournisseurs et de sous-traitants. Afin d'exécuter correctement leurs tâches, il se peut qu'ils aient accès à vos données personnelles. En signant un contrat de traitement de données avec eux, Nacora définit des limites très claires quant à la finalité et au lieu de traitement de vos données personnelles. En outre, Nacora impose les normes de sécurité nécessaires.

Si Nacora est légalement tenue de le faire, elle partagera vos données personnelles avec les autorités publiques.

Important : Nacora ne vendra jamais vos données personnelles.

Nacora s'efforce de traiter vos données personnelles au sein de l'Espace économique européen dans la mesure du possible, sauf si cela est nécessaire pour l'exécution d'un contrat (par exemple, contact avec un expert local pour un sinistre à l'étranger).

6. Combien de temps gardons-nous vos données personnelles?

Nous conservons vos données personnelles aussi longtemps que nous en avons besoin pour la mise en œuvre, le fonctionnement ou la fermeture du contrat ou service requis. Les données personnelles devront être conservées plus longtemps dans certains cas que dans d'autres. La durée de conservation des données à caractère personnel doit être déterminée en fonction des besoins. Notre objectif est de supprimer vos données personnelles de nos systèmes actifs une fois que la période légale de réclamations et/ou plaintes potentielles est terminée ou que le cours normal des affaires est terminé.

À la fin de la période de conservation, les données à caractère personnel seront irrémédiablement supprimées ou simplement désactivées ou archivées, tout en prenant toutes les mesures nécessaires pour rendre vos données personnelles anonymes.

7. Quels sont vos droits sur vos données?

- **Le droit d'accès à vos données personnelles**

Nous vous fournirons une liste aussi complète que possible comprenant : une copie de vos données personnelles, d'autres informations complémentaires telles que les finalités de notre traitement, les catégories de données personnelles concernées, la durée de conservation, etc...

- **Le droit de corriger vos données personnelles**

Si vos données à caractère personnel semblent incorrectes ou incomplètes, nous prendrons toutes les mesures raisonnables pour nous assurer de leur exactitude et pour les rectifier si nécessaire, en tenant compte des arguments et des preuves que vous nous fournirez.

- **Le droit d'effacer vos données personnelles**

Vos données personnelles sont automatiquement supprimées au fil du temps. Vous trouverez une explication plus détaillée à ce sujet au point 6. Si vous estimez que vos données à caractère personnel ne doivent pas être traitées, vous pouvez demander à Nacora de supprimer vos données plus tôt. Merci de noter toutefois que ce droit n'est pas absolu et ne s'applique que dans certaines circonstances.

- **Le droit de s'opposer à certaines utilisations de vos données personnelles**

Vous avez le droit de ne pas accepter le traitement de vos données personnelles sur la base des intérêts légitimes de Nacora. Si vous soulevez une telle objection, nous mettrons un terme à tout traitement de vos données personnelles à cette fin. Nous ne continuerons à traiter vos données personnelles que si nous avons des raisons d'ordre légal (par exemple, la lutte contre la fraude ou une action en justice).

Vous pouvez également demander à Nacora de limiter le traitement de vos données à caractère personnel lorsque vous avez une raison particulière de le faire. Cela peut être dû à des problèmes concernant le contenu des informations que nous détenons ou la manière dont nous avons traité vos données (par exemple, l'exactitude des données doit être vérifiée). Nous limiterons alors la manière dont nous utilisons vos données à caractère personnel.

- **Le droit de transférer vos données personnelles à une autre partie (portabilité des données)**

Les données personnelles qui ont été fournies à Nacora et celles qui ont été obtenues avec votre consentement ou sur la base d'un contrat et qui sont sous format lisible par machine peuvent être transférées à vous ou à quelqu'un d'autre.

- **Le droit de rejeter les décisions prises par un procédé automatisé**

Nacora peut disposer de processus où les décisions sont prises sans aucune intervention humaine. Si ce processus est nécessaire à l'exécution d'un contrat ou autorisé par la loi ou basé sur votre consentement explicite, nous vous donnerons quand même des informations sur le traitement et nous nous assurerons que ce traitement fonctionne comme prévu. Vous pouvez demander une intervention humaine dans ces processus décisionnels automatisés en contactant simplement votre personne de contact à Nacora.

- **Le droit de retirer votre consentement**

Vous pouvez à tout moment retirer votre consentement pour les données personnelles traitées par Nacora sur la base de votre consentement. Si vous retirez votre consentement, Nacora peut ne plus être en mesure de fournir certains services.

- **Comment exercer ces droits?**

Si vous souhaitez exercer l'un de ces droits, il est important que vous preniez soin:

- de formuler clairement votre question à Nacora (en précisant les informations ou activités sur lesquelles porte votre demande, le type d'assurance, votre numéro de police le cas échéant, etc...) ;

- de vous identifier (nous pouvons vous demander des informations complémentaires pour confirmer votre identité)

En fonction de la portée et de l'impact de votre demande, Nacora peut vous demander des informations complémentaires.

Questions ou plaintes concernant votre vie privée ou l'utilisation de vos données personnelles:

La meilleure solution est d'envoyer votre demande à votre contact chez Nacora ou bien vous pouvez envoyer un courriel à: claims.luxembourg@nacora.com

Pour toute question ou réclamation concernant l'exercice de vos droits, vous pouvez également vous adresser à notre délégué local à la protection des données :

Alexis van Cutsem
Téléphone: +32 32 12 11 36
Courriel: alexis.vancutsem@kuehne-nagel.com

Une plainte peut également être enregistrée auprès du médiateur des assurances. Vous pouvez télécharger un formulaire de candidature en ligne (<https://www.aca.lu/en/insurance-obudsman>) et le renvoyer par courriel (mediateur@aca.lu) ou par voie postale à l'attention de :

ACA
c/o Médiateur en Assurance
B.P. 448
L-2014 Luxembourg