



Déclaration de confidentialité
Figo assurance pour animaux

PV.FIGO.15112024



Voici comment nous traitons vos données personnelles

Lorsque vous prenez contact avec nous ou souscrivez une assurance, nous enregistrons vos données personnelles. Nous le faisons pour vous offrir le meilleur service possible. Bien entendu, nous nous efforçons de traiter vos données conformément aux exigences du Règlement général sur la protection des données (RGPD) et à la réglementation associée.

Figo est une marque commerciale de Veterfina B.V. L'assurance Figo pour animaux de compagnie, destinée à votre animal, est souscrite auprès de l'assureur AGILA Haustierversicherung AG (Breite Straße 6-8, 30159 Hanovre, Allemagne). AGILA Haustierversicherung AG est enregistrée auprès de la Chambre de commerce de Hanovre sous le numéro HR B 54594 et dispose d'une autorisation pour exercer l'activité d'assurance dommages délivrée par l'autorité allemande de supervision des marchés financiers (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)) sous le numéro 10005035. AGILA Haustierversicherung AG peut être contactée concernant vos données personnelles à l'adresse e-mail suivante : datenschutz@agila.de.

Veterfina B.V. agit en tant que souscripteur mandaté par AGILA Haustierversicherung AG et détient une autorisation de l'Autorité néerlandaise des marchés financiers (AFM) sous le numéro 12015415. Elle est inscrite auprès de la Chambre de commerce néerlandaise sous le numéro 17189169. Veterfina B.V. opère également en Belgique via sa succursale belge. Vous pouvez contacter Veterfina B.V. par e-mail à l'adresse info@figopet.be ou par téléphone au 011 986 661.

Dans cette déclaration de confidentialité, Veterfina B.V. vous informe sur la manière dont nous traitons vos données personnelles et sur les droits dont vous disposez à cet égard. Nous vous informons sur (1) les responsables du traitement des données, (2) les données personnelles que nous traitons, (3) l'utilisation que nous faisons de vos données personnelles, (4) la durée de conservation de vos données personnelles, (5) vos droits, (6) la manière dont vous pouvez exercer vos droits, et (7) la sécurisation de vos données personnelles.

Pour toute question supplémentaire concernant notre traitement de vos données personnelles, vous pouvez contacter Veterfina et AGILA Haustierversicherung AG via les coordonnées mentionnées ci-dessus et au point (8).

1. Responsables du traitement

Veterfina B.V. et AGILA Haustierversicherung AG sont conjointement responsables du traitement de toutes les données personnelles effectuées dans le cadre de l'établissement et de l'exécution des assurances. Pour les traitements qui ne sont pas liés à cela (comme les traitements réalisés lors d'une visite sur le site web), Veterfina B.V. est seule responsable du traitement.

Veterfina B.V. et AGILA Haustierversicherung AG ont conclu un accord transparent sur la manière dont elles remplissent leurs obligations en matière de protection des données. Cet accord stipule, par exemple, qui fournit les informations et à qui s'adresser pour demander la suppression des données personnelles. Les principaux aspects de cet accord sont reflétés dans cette déclaration de confidentialité.

Veterfina B.V. et AGILA Haustierversicherung AG ont convenu qu'elles sont toutes deux responsables du respect des obligations en matière de protection des données. Essentiellement, il a été convenu ce qui suit :

- AGILA Haustierversicherung AG traite les données personnelles uniquement à des fins d'assurance et est donc responsable conjointe du traitement uniquement pour ces finalités.
- Veterfina B.V. fournit aux personnes concernées les informations relatives au traitement des données personnelles. La présente déclaration de confidentialité y contribue.
- Les personnes concernées peuvent exercer leurs droits en vertu du RGPD, tels que décrits au paragraphe 5 de cette déclaration de confidentialité, auprès de Veterfina B.V. et d'AGILA Haustierversicherung AG.

Vous pouvez contacter le délégué à la protection des données (DPO) externe d'AGILA Haustierversicherung AG, Me Dr. Karsten Kinast, LL.M. (KINAST Rechtsanwaltsgesellschaft GmbH), à l'adresse mail@kinast.eu.

Vous pouvez contacter le délégué à la protection des données (DPO) de Veterfina B.V. à l'adresse privacy@figopet.nl.

2. Données personnelles que nous traitons

Lorsque vous souscrivez une assurance pour animaux de compagnie auprès de **AGILA Haustierversicherung AG via Veterfina B.V. (Figo Nederland)**, vous nous transmettez certaines données personnelles. Conformément à la présente déclaration de confidentialité, nous conservons les données personnelles que vous nous fournissez. Afin de souscrire une assurance auprès d'AGILA Haustierversicherung, nous vous demandons de fournir les informations personnelles suivantes : votre nom, sexe, date de naissance, adresse, adresse e-mail, numéro de téléphone et numéro de compte bancaire. La fourniture de ces informations est une condition nécessaire pour conclure un contrat avec nous.

Nous vous posons également des questions sur votre animal de compagnie concerné par l'assurance. Vous pouvez créer un compte sur notre site web pour gérer vos affaires d'assurance en ligne (par exemple, soumettre des demandes d'indemnisation). Dans ce cadre, nous traitons le nom d'utilisateur et le mot de passe que vous choisissez.

Enfin, lorsque vous visitez notre site, nous collectons également certaines données, telles que l'adresse IP, l'ID des cookies, ainsi que votre comportement de navigation et de clics.

3. Utilisation de vos données personnelles

Nous utilisons les données personnelles mentionnées ci-dessus aux fins suivantes, et uniquement dans la mesure où leur utilisation est nécessaire à ces fins. Nous indiquons également la base juridique selon le **RGPD** (Règlement Général sur la Protection des Données) pour chaque type de traitement :

- **Pour conclure et exécuter les contrats d'assurance.**
Ces traitement est basé sur la nécessité d'exécuter le contrat. Nous traitons pour cela les catégories suivantes de données personnelles : votre nom, sexe, date de naissance, adresse, adresse e-mail, numéro de téléphone, numéro de compte bancaire, données relatives à votre animal de compagnie

concerné par l'assurance (y compris les demandes d'indemnisation soumises), nom d'utilisateur et mot de passe.

- **Pour la gestion de la relation client et la prévention des fraudes.**

Ces traitements sont réalisés dans le cadre de notre intérêt légitime à maintenir le contact avec nos clients et à fournir des services et produits en toute sécurité. Nous traitons pour cela les catégories suivantes de données personnelles : votre nom, sexe, date de naissance, adresse, adresse e-mail, numéro de téléphone, numéro de compte bancaire, données relatives à votre animal de compagnie (y compris les demandes d'indemnisation soumises), nom d'utilisateur, mot de passe et adresse IP.

- **Pour des analyses statistiques, des études de marché et des objectifs marketing** (par nos soins ou via un intermédiaire), afin d'améliorer nos services, de développer nos produits et d'en augmenter les ventes. La base juridique pour ces traitements est notre intérêt légitime, à savoir notre intérêt commercial à gérer une entreprise rentable. Lorsque ces activités impliquent un intermédiaire, nous sollicitons votre consentement pour vous envoyer des informations marketing. Nous traitons pour cela les catégories suivantes de données : votre nom, sexe, date de naissance, adresse, adresse e-mail, numéro de téléphone, données de votre animal (y compris les demandes d'indemnisation soumises), adresse IP, ID des cookies et comportement de navigation et de clics.

- **Pour répondre à vos demandes de support**

concernant votre assurance ou pour vous informer de modifications de nos services/produits. Ces traitements sont nécessaires à l'exécution de notre contrat avec vous.

- **Pour permettre à un intermédiaire éventuel de vérifier les commissions obtenues.**

Ces traitements sont basés sur la nécessité de protéger les intérêts légitimes pour répondre à d'éventuelles obligations légales

- **Ce traitement est effectué sur la base de la nécessité de se conformer à une obligation légale.**

Destinataires des données personnelles

Nous faisons appel à d'autres parties pour exécuter certaines activités dans le cadre de nos services, sous notre responsabilité (par exemple, un prestataire logistique qui envoie notre cadeau de bienvenue à nos nouveaux clients). Lorsque cela est nécessaire pour l'exécution de ces activités, nous partageons vos données personnelles avec ces tiers. Des accords de traitement des données sont conclus avec ces parties, si nécessaire, afin que vos données personnelles soient protégées contre les abus de la même manière que chez nous.

En outre, nous pouvons partager vos données avec des intermédiaires (potentiels) qui nous aident à vendre ou à négocier des assurances, ou à fournir des "leads" pour cela (tiers). Cela permet à l'intermédiaire de vérifier les commissions perçues. Il est également possible que l'intermédiaire utilise ces données à des fins de marketing pour vous contacter au sujet d'autres assurances, mais uniquement si vous y avez consenti.

Dans le cadre de nos enquêtes de satisfaction client, nous utilisons SurveyMonkey Inc. Les données personnelles fournies à SurveyMonkey à cette fin sont stockées sur les serveurs de SurveyMonkey aux États-Unis. La sécurité de ces données personnelles est garantie, car SurveyMonkey est membre du cadre de protection des données UE-États-Unis pour les données non liées aux ressources humaines, ce qui relève de la décision d'adéquation de la Commission européenne concernant les États-Unis.

Veterfina B.V. et AGILA Haustierversicherung AG n'ont pas l'intention de transférer vos données personnelles en dehors de l'Espace économique européen.

Cookies

Un cookie est un petit fichier texte qu'un site Web place sur le disque dur de votre ordinateur lorsque vous visitez le site. La fonction principale des cookies est de distinguer un utilisateur d'un autre et de reconnaître l'utilisateur lors d'une nouvelle visite sur le site. L'utilisation des cookies est sécurisée. Les cookies rendent les sites Web plus faciles à utiliser. Par exemple, ils vous permettent de rester connecté à un site Web ou de mémoriser vos préférences, telles que vos paramètres de localisation et de langue. Vous pouvez en apprendre davantage sur notre utilisation des cookies sur notre site Web dans nos paramètres de cookies.

Google

Informations sur ce fournisseur

Certaines données collectées par ce fournisseur sont utilisées pour personnaliser les publicités et mesurer leur efficacité. Plus d'informations sont disponibles sur <https://business.safety.google/privacy/>.

Google est certifié dans le cadre de l'**EU-US Data Privacy Framework**, garantissant un niveau adéquat de protection des données lors du transfert de données à Google (<https://www.dataprivacyframework.gov/list>).

Nous utilisons les fonctionnalités de Google (Google Analytics et DoubleClick de Google) uniquement si les utilisateurs y ont consenti en cliquant sur le bouton correspondant dans nos paramètres de cookies. La base juridique du traitement des données personnelles à des fins de publicités personnalisées est le **consentement** de la personne concernée, conformément à l'article 6, paragraphe 1, point a, du RGPD. Ce consentement peut être retiré à tout moment en modifiant les paramètres des cookies et en désactivant la sélection des cookies marketing.

Pour plus d'informations sur l'utilisation des données par Google, les options de configuration et d'opposition, consultez la politique de confidentialité de Google (<https://policies.google.com/technologies/ads>), les paramètres de personnalisation des annonces Google (<https://adssettings.google.com/authenticated>) et sur <https://business.safety.google/privacy/>.

4. Conservation des données personnelles

Nous conservons vos données personnelles aussi longtemps que nécessaire pour atteindre l'objectif pour lequel nous les avons initialement collectées ou pour tout autre traitement ultérieur. Les données obtenues dans le cadre d'une assurance souscrite par vous sont conservées pendant 10 ans à compter de la résiliation de celle-ci. Cette période de conservation de **10 ans** est liée à notre obligation fiscale de conservation des paiements, ainsi qu'aux obligations prévues par le droit allemand pour l'assureur, AGILA Haustierversicherung AG. Passé ce délai, les données seront anonymisées.

Si vous remplissez un formulaire de contact sur le site Web ou nous envoyez un e-mail, les données que vous fournissez seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour répondre et traiter intégralement votre demande, selon la nature du formulaire ou le contenu de votre message.

Les données relatives aux paiements effectués dans le cadre d'une assurance sont également conservées pendant 10 ans, conformément aux obligations imposées par le droit allemand à l'assureur, **AGILA Haustierversicherung AG**

5. Vos droits

Conformément au RGPD et à la législation nationale applicable, vous disposez de plusieurs droits concernant vos données personnelles, notamment le droit d'accès, le droit de rectification, le droit à l'effacement, le droit à la limitation du traitement, le droit d'opposition, le droit à la portabilité des données, et le droit de retirer votre consentement.

Le droit d'accès vous permet de consulter les données personnelles que nous détenons sur vous et de connaître l'utilisation qui en est faite.

Droit d'accès

Vous avez le droit de consulter les données personnelles que nous détenons à votre sujet et de recevoir des informations sur la manière dont ces données sont utilisées.

Rectification

Vous avez le droit de demander la correction (rectification) de données personnelles incorrectes vous concernant. Vous pouvez exercer ce droit en nous fournissant les informations correctes via notre formulaire de contact ou en envoyant un e-mail à info@figopet.be.

Suppression des données personnelles

Vous pouvez nous demander de supprimer vos données personnelles si, selon vous, l'un des cas suivants s'applique :

- Si vos données personnelles ne sont plus nécessaires aux fins pour lesquelles nous les avons collectées ou traitées ;
- Si vous retirez votre consentement (dans la mesure où vos données sont traitées uniquement sur la base de votre consentement) ;
- Si nous traitons vos données personnelles de manière illégale ;
- Dans certaines circonstances, si vous vous opposez au traitement de vos données personnelles ;
- Si les données personnelles doivent être supprimées en vertu d'une règle applicable.

Dans votre demande, veuillez indiquer les données que vous souhaitez faire supprimer et la raison pour laquelle vous estimez que nous devons procéder à cette suppression.

Droit d'opposition

Vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données lorsque nous les utilisons pour protéger nos intérêts légitimes, si vous estimez que vos intérêts prévalent (voir également le paragraphe 3 de cette déclaration de confidentialité). Vous avez également le droit de vous opposer à l'utilisation de vos données à des fins de marketing direct (nous vous en informerons toujours dans la communication marketing concernée).

Droit à la portabilité

Dans certaines circonstances, vous pouvez nous demander de transmettre les données que nous traitons vous concernant à un tiers désigné par vos soins. Dans ce cas, nous fournirons les données dans un format standard et facilement lisible.

6. Exercice de vos droits

Si vous souhaitez exercer l'un des droits mentionnés ci-dessus, vous pouvez soumettre une demande à cet effet. Nous vous informerons de la manière dont nous avons traité votre demande dans un délai d'un mois. Si votre demande est particulièrement complexe, ce délai peut être prolongé de deux mois supplémentaires. Si nous décidons de prolonger ce délai, nous vous en informerons dans le mois suivant la réception de votre demande.

Vous pouvez soumettre votre demande par courrier ou par e-mail. Nos coordonnées sont indiquées au point 8 (informations de contact).

Si votre demande n'est pas traitée, nous vous en informerons dans les plus brefs délais, mais en tout cas dans un délai d'un mois après réception de la demande (ou de trois mois, dans les circonstances décrites ci-dessus). Si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse ou si vous estimez que nous ne respectons pas autrement le RGPD, vous pouvez déposer une plainte via notre procédure de réclamation en envoyant la plainte à Figo, Postbus 20746, 1001 NS Amsterdam, ou par e-mail à info@figopet.nl avec pour objet "Directieklacht". Vous pouvez également déposer une plainte auprès de l'Autorité de Protection des Données, à l'adresse contact@apd-gba.be, Drukpersstraat 35, 1000 Bruxelles, ou en appelant le +32 (0)2 274 48 00.

7. Sécurité des données personnelles

Votre vie privée est importante pour nous. C'est pourquoi nos systèmes et programmes sont protégés de manière adéquate. Nous prenons des mesures de sécurité pour prévenir l'abus et l'accès non autorisé aux données personnelles. En particulier, nous appliquons les mesures suivantes :

L'accès aux données personnelles se fait uniquement sur une base "need-to-know" et est protégé par un nom d'utilisateur et un mot de passe (avec authentification à deux facteurs).

Communication sécurisée avec les serveurs (HTTPS / SSL).

L'accès physique aux serveurs où les données sont stockées est également limité aux personnes autorisées.

8. Informations de contact

Adresse postale:

Pour Veterfina :

Veterfina B.V. (Figo Nederland) | Postbus 20746, 1001 NS Amsterdam

Adresse e-mail : privacy@figopet.nl

Numéro de téléphone : +31(0)20 72 20 230

Pour AGILA :

AGILA Haustierversicherung AG

Breite Straße 6-8, 30159 Hannover, Allemagne

Adresse e-mail : datenschutz@agila.de

Numéro de téléphone : +49(0)511 71280 383