



Déclaration de respect de la vie privée

Date : 2026
Numéro de version : 3.0

Table des matières

Déclaration de respect de la vie privée de TVM.	2
1. Qu'entend-on par données à caractère personnel ?	2
2. Qui est responsable du traitement de vos données à caractère personnel ?	3
3. De qui TVM traite-t-il des données à caractère personnel ?	4
4. Dans quel but TVM traite-t-il les données à caractère personnel ?	4
4.1 <i>Pour l'exécution d'un contrat (d'assurance ou de services)</i>	4
4.2 <i>Sur la base d'un intérêt légitime</i>	4
4.3 <i>Respect de la législation et de la réglementation</i>	6
4.4 <i>Consentement</i>	6
5. Quelles sont les données à caractère personnel traitées par TVM ?	6
6. Combien de temps TVM conserve-t-il les données à caractère personnel ?	8
7. Avec qui TVM partage-t-il vos données à caractère personnel et de qui reçoit-il vos données à caractère personnel ?	8
8. Processus décisionnel automatisé	9
9. Utilisation de notre site web	9
10. Comment TVM protège-t-il vos données à caractère personnel ?	10
11. Quels sont vos droits ?	10
12. Plaintes ou questions	11
13. Date, version et modifications	11

Déclaration de respect de la vie privée de TVM.

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 \(« GVPV »\)](#). Dans la présente déclaration, vous apprendrez comment TVM considère votre vie privée et traite vos données à caractère personnel.

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

Nous expliquons ci-après certains termes utilisés dans la présente Déclaration de respect de la vie privée. Ces termes sont issus du RGPD.

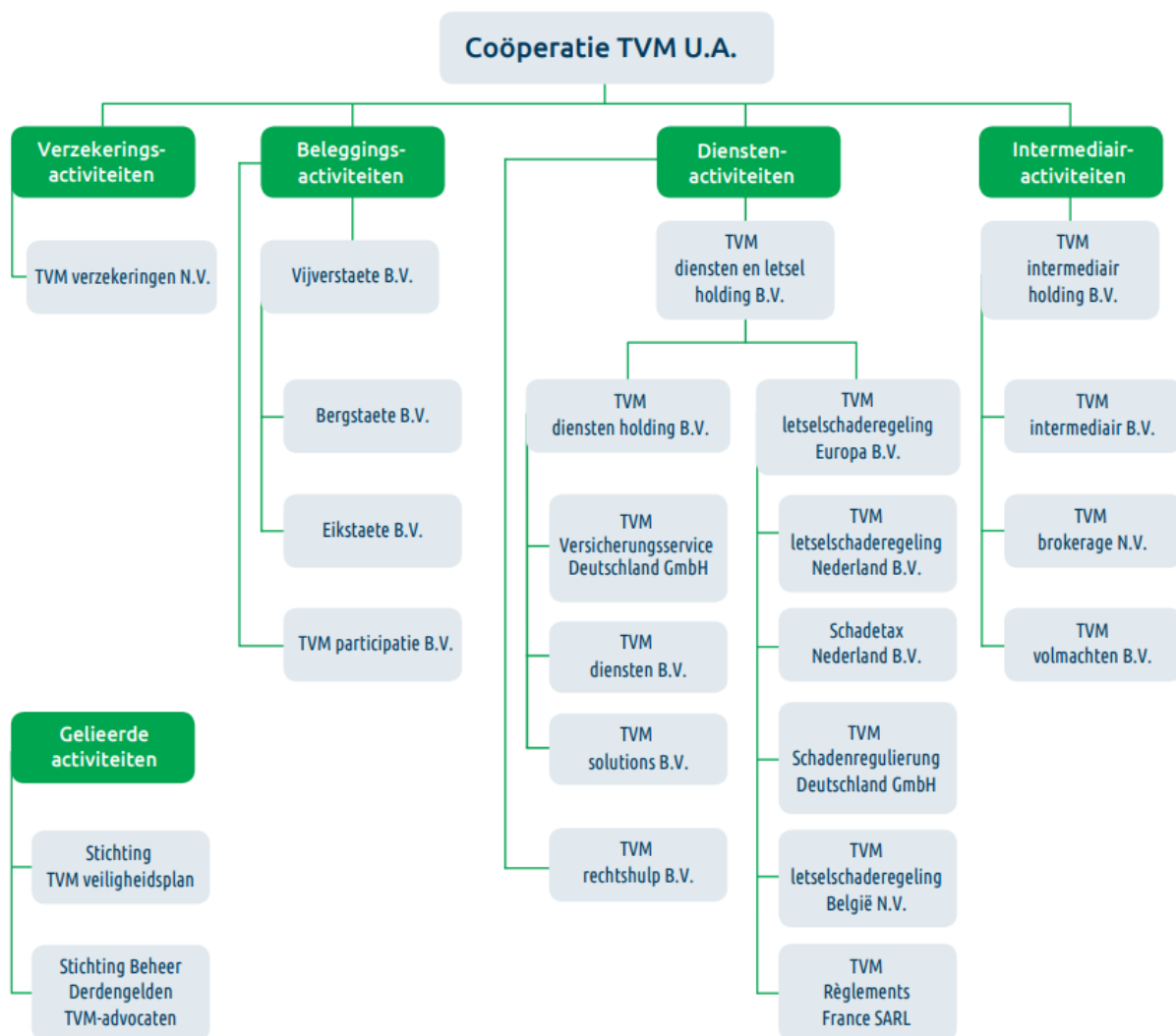
Données à caractère personnel : les données à caractère personnel sont des données qui donnent directement ou indirectement des informations à votre sujet et/ou qui permettent à TVM de se mettre en rapport avec vous. Pensons, par exemple, à vos nom, numéro de téléphone et adresse e-mail. Votre numéro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

Traitement : 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 de respect de la vie privée, 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 N.V./S.A. à Anvers. Les autres activités étrangères relèvent des activités de services, comme indiqué dans le tableau ci-dessous.



Il est question dans de nombreux cas d'une responsabilité conjointe du traitement entre une ou plusieurs entités du groupe TVM. Vous voulez savoir quelle entité du Groupe TVM est spécifiquement responsable du traitement (conjoint) 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.

Vous êtes assuré(e) via un conseiller ou un intermédiaire ? Dans ce cas, c'est votre conseiller ou intermédiaire qui sera responsable des données à caractère personnel que vous lui communiquerez.

3. De qui TVM traite-t-il 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) effectif(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) effectif(s) (UBO, ultimate beneficial owner), vous êtes tenu(e) d'en informer vos collaborateurs ou votre/vos UBO. Vous pouvez leur remettre la Déclaration de respect de la vie privée de TVM. Vos collaborateurs ou votre/vos bénéficiaire(s) effectif(s) 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 ;
- travailleurs (aussi détachés), candidats ou visiteurs ;

4. Dans quel but TVM traite-t-il les 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. Nous traitons les données à caractère personnel uniquement à des fins prédéfinies. Dans certains cas, nous recevons vos données à caractère personnel parce que vous achetez un ou plusieurs produits ou services auprès de TVM. Nous traitons alors vos données à caractère personnel parce que cela est nécessaire pour pouvoir exécuter le contrat avec vous. Dans de nombreux cas, nous le faisons sur la base d'un intérêt légitime. Il peut alors s'agir d'un intérêt de TVM, mais aussi du vôtre. Pour pouvoir mieux vous aider, à des fins de gestion centrale des clients ou pour éviter une fraude. Vous trouverez ci-dessous les finalités pour lesquelles nous traitons vos données à caractère personnel et la base juridique sur laquelle nous nous appuyons pour ce faire.

4.1 Pour l'exécution d'un contrat (d'assurance ou de services)

- Pour pouvoir évaluer une demande d'assurance ou de service.
- Pour vous aider en tant que client. Cela comprend entre autres les conseils, l'évaluation, l'acceptation et la gestion/la mise en œuvre de nos produits et services. Pour garantir le bon fonctionnement de nos applications et systèmes, nous pouvons aussi traiter vos données à caractère personnel dans le cadre de la gestion et du test de nos applications et systèmes.
- Exécution d'activités de prévention, dont l'analyse des données et le benchmarking dans le secteur de la logistique et des transports, et mise à disposition des données aux clients à des fins de prévention et de gestion des risques.

4.2 Sur la base d'un intérêt légitime

TVM peut traiter vos données à caractère personnel sur la base d'un intérêt légitime. Il peut s'agir dans ce cas d'un intérêt légitime de TVM ou d'un tiers (dont nos clients). En cas de traitement fondé sur un intérêt légitime, TVM évaluera si le traitement est indispensable pour défendre les intérêts légitimes de TVM. Nous procéderons ensuite à une mise en balance entre les intérêts de TVM et ceux des personnes concernées.

Pour notre gestion administrative (clients)

TVM utilise un système de gestion centrale des clients pour pouvoir mieux vous servir lorsque vous prenez contact avec TVM. Cela nous permet de connaître immédiatement les produits ou services que vous avez chez nous et de vous aider plus rapidement.

Pour l'évaluation, l'acceptation, la gestion et l'exécution d'assurances et de services et des activités s'y rapportant, comme l'administration des polices et le règlement des sinistres

TVM compte de nombreux clients professionnels. Nous ne pouvons dès lors pas toujours invoquer le motif de l'exécution d'un contrat. Il n'y a en effet pas toujours une personne concernée partie au contrat. Dans ces cas, TVM a un intérêt légitime à exécuter le contrat (d'assurance ou de services). Dans ces cas, TVM peut traiter vos données à caractère personnel pour :

- Pouvoir évaluer une demande d'assurance ou de service.
- Vous aider en tant que client. Cela comprend entre autres les conseils, l'évaluation, l'acceptation et la gestion/la mise en œuvre de nos produits et services. Pour garantir le bon

fonctionnement de nos applications et systèmes, nous pouvons aussi traiter vos données à caractère personnel dans le cadre de la gestion et du test de nos applications et systèmes.

- Exécution d'activités de prévention, dont l'analyse des données et le benchmarking dans le secteur de la logistique et des transports, et mise à disposition des données aux clients à des fins de prévention et de gestion des risques.

TVM peut aussi traiter les données de tiers, comme des sinistrés ou des bénéficiaires, pour une bonne exécution d'un contrat (d'assurance ou de services).

Pour des activités de communication, d'innovation et de marketing

TVM peut traiter vos données à caractère personnel pour :

- Pouvoir mieux nous adapter à votre situation personnelle, comme l'offre de services et d'assurances adaptés aux clients (potentiels) de TVM.
- Enregistrer des conversations par chat ou des appels téléphoniques quand vous prenez contact avec TVM.
- Réaliser des analyses (de données) ainsi que développer, tester et mettre en œuvre de l'intelligence artificielle (« IA ») dans le but d'améliorer nos produits et services. TVM peut dans ce cas créer des profils de clients présentant les mêmes caractéristiques.
- Vous tenir au courant des développements chez TVM, par exemple par e-mail (lettre d'information) ou courrier. Nous pouvons dans certains cas vous demander votre consentement. Celui-ci vous sera toujours demandé au préalable. Un consentement donné peut toujours être retiré facilement.
- Préparer des événements organisés par TVM, comme les Chevaliers de la Route, les TVM Awards et l'assemblée annuelle des membres.
- Exécuter des enquêtes de satisfaction de la clientèle par rapport à nos produits et services.
- Développer de futurs produits et services
- Utiliser des données (e.a.) de bureaux d'études de marché pour contrôler et améliorer nos propres données. Nous voulons ainsi mieux connaître nos clients et nos services. TVM traite également des données à caractère personnel reçues de tiers, mais uniquement si ces données à caractère personnel peuvent être fournies par ces tiers. Nous ne traiterons pas ces données à caractère personnel à d'autres fins que celles pour lesquelles nous les avons reçues.
- Gérer et tester nos applications et systèmes afin que ceux-ci fonctionnent toujours correctement.
- Placer des cookies nous aidant à améliorer notre site internet et à proposer du contenu et des publicités personnalisés. Pour plus d'informations, consultez notre [déclaration en matière de cookies](#).

Pour lutter contre la fraude

TVM mène une politique active de prévention, signalement et traitement des cas de fraude. TVM ne traite pas avec des personnes, institutions ou entreprises menant des activités interdites par la loi. TVM assurances suit dans ce cas le [Protocol Verzekeraars & Criminaliteit](#) (Protocole Assureurs & Criminalité) de la [Fédération néerlandaise des assureurs \(Verbond van Verzekeraars\)](#). TVM peut faire usage dans ce cas d'applications intelligentes basées sur les données et/ou de l'IA. TVM peut, dans le cadre de la lutte contre la fraude, échanger des données à caractère personnel au sein de TVM ou avec d'autres institutions financières ou des bureaux d'études extérieurs.

TVM utilise un système de gestion centrale des événements, géré par le département Affaires Spéciales. Les données de ce système de gestion des événements peuvent être mises à disposition au sein du groupe TVM. Cela se fait toujours en passant par le département Affaires Spéciales. Au moyen du Registre interne d'incidents (« RII ») s'y rapportant, les collaborateurs de TVM peuvent recevoir un signal pour examiner une demande ou une réclamation.

Sur la base du [Protocole Système d'alerte en cas d'incident Institutions Financières \(« PIFI »\)](#), TVM enregistre en outre dans le Registre d'incidents les données de personnes (morales) qui ont entraîné ou pourraient entraîner un préjudice pour TVM, nos clients ou nos collaborateurs ou qui pourraient compromettre l'intégrité de TVM. Selon les règles du PIFI, ces données peuvent aussi être échangées avec d'autres institutions financières. Le Registre des incidents est relié au Registre externe des

incidents (« REI »). Cela permet également à d'autres institutions financières de recevoir une alerte les invitant à examiner une demande ou une réclamation.

Si vous déclarez un sinistre, celui-ci sera enregistré dans la base de données CIS. Cette déclaration sera enregistrée dès que vous, ou une autre personne, signalerez un sinistre pour lequel une couverture d'assurance est demandée ; cela vaut également si, au final, aucune indemnité n'est versée ou si vous décidez de prendre vous-même les frais liés au sinistre. L'enregistrement a lieu quelle que soit la personne responsable du dommage, que celui-ci soit couvert par les conditions de votre police ou qu'il reste à votre charge.

Les assureurs utilisent les informations de la banque de données CIS pour évaluer les demandes d'assurance et traiter les sinistres. Pour toute question à ce sujet, n'hésitez pas à nous contacter au 0528-292530 et/ou par e-mail à affairessepeciales@tvm.be. Pour plus d'informations, surfez sur <https://www.stichtingcis.nl>. Vous y trouverez aussi le règlement de respect de la vie privée de la Fondation CIS. Vous trouverez notre déclaration de respect de la vie privée sur <https://www.tvm.be/privacy-statement>.

Pour TVM Belgium, vos données peuvent être demandées ou consultées dans la banque de données de Datassur à Bruxelles. Pour plus d'informations, surfez sur www.datassur.be.

Pour l'estimation et l'évaluation des risques

TVM traite aussi vos données à caractère personnel à des fins d'études scientifiques, statistiques et de marché. Mais aussi pour pouvoir mieux évaluer les risques. TVM peut faire usage dans ce cas de l'IA.

Pour la sécurité de la société

- Admission et identification des personnes travaillant dans ou visitant les bâtiments et les sites de TVM ;
- Exécution de la vidéosurveillance autour des bâtiments et des sites de TVM

4.3 Respect de la législation et de la réglementation

En tant qu'assureur, TVM doit satisfaire à différentes obligations légales. Nous devons aussi pour cela traiter vos données à caractère personnel. TVM doit ainsi se conformer à la Loi néerlandaise sur la surveillance financière (« Wft ») et la Législation en matière de sanctions. Dans ce cadre, nous devons identifier, auprès de nos clients, fournisseurs et certains tiers, le ou les Bénéficiaire(s) effectif(s) (« UBO ») avant de pouvoir établir une relation (commerciale). TVM peut en outre être tenu, en vertu de la législation et de la réglementation, de communiquer des données à caractère personnel à d'autres parties, telles que les autorités chargées des enquêtes, les autorités de contrôle et l'administration fiscale.

4.4 Consentement

Certaines activités (de marketing) supposent votre consentement. Si cela s'applique, votre consentement sera toujours demandé au préalable. Si vous donnez votre consentement, vous pourrez toujours le retirer facilement à tout moment.

5. Quelles sont les données à caractère personnel traitées par TVM ?

TVM traite 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 à Exemple	
Coordonnées et données client	Nom, adresse, numéros de téléphone, adresses IP et e-mail, numéro de compte, numéro de relation, données de connexion Mon TVM (nom d'utilisateur et mot de passe), données de contact et historique, 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 et les chauffeurs, plaques d'immatriculation, adresse du risque.

Données des sinistres	Données relatives aux sinistres et incidents, données d'enquête, données concernant les personnes concernées (y compris les témoins), images de vidéosurveillance (provenant par exemple d'une caméra embarquée/dashcam).
Données financières	Numéro de compte bancaire (IBAN), données sur les débiteurs et créanciers.
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 fournisseurs (contrats), données candidats.
Données spéciales	Numéros d'identification nationaux (NID), données pénales, données de santé, copie du passeport et du permis de conduire, données de santé (dont absentéisme, dommages corporels et réintégration).

Entretiens (téléphoniques), données de contact et historique des contacts

En cas de conversation téléphonique ou de chat avec TVM, votre conversation pourra être enregistrée et conservée. Nous pouvons faire usage dans ce cas de l'IA. Cela vaut aussi pour les entretiens que nous menons avec les personnes concernées dans le cadre de blessures ou d'une enquête pour fraude. 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. . Nous veillons à ce que les conversations ne soient pas accessibles à tout le monde.

Réseaux sociaux

Vous pouvez entrer en contact avec TVM via les réseaux sociaux. Par exemple via LinkedIn, Facebook ou WhatsApp. Si vous nous contactez via un de ces canaux, nous vous prions de ne pas fournir de données à caractère personnel particulières à TVM. Les données que vous partagerez avec nous seront conservées par nos soins dans un environnement sécurisé. Nous pouvons poser certaines questions pour nous assurer que nous nous adressons bien à la bonne personne. Si vous utilisez les réseaux sociaux, les déclarations de respect de la vie privée de ces parties seront d'application. Leur utilisation relèvera de votre propre responsabilité. TVM n'a aucune influence sur la manière dont ces parties traiteront vos données à caractère personnel. Il est possible que ces parties conservent vos données à caractère personnel en dehors de l'Union européenne. Dans ce cas, une autre législation pourra être d'application. Consultez toujours la Déclaration de respect de la vie privée de ces parties pour savoir comment seront traitées vos données à caractère personnel.

Données personnelles spéciales

TVM traite des données personnelles spéciales, comme des données de santé, uniquement si cela est indispensable et si TVM dispose d'une base légale lui permettant de traiter ces données. Par exemple pour traiter et déterminer l'ampleur de dommages corporels. N'envoyez en aucun cas votre NID.

Les données médicales sont traitées uniquement par des collaborateurs de l'unité médicale. Dans ce cas, il revient à notre conseiller médical (Pays-Bas) ou à notre médecin-conseil en chef (Belgique) 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 ? Nous vous demanderons alors si vous avez des antécédents pénaux. Nous vous demanderons dans ce cas si vous-même ou toute autre personne concernée par l'assurance avez eu affaire à la police ou à la justice au cours des 8 dernières années. Nous entendons par là les enquêtes en cours, le fait que vous soyez ou ayez été suspect(e) (y compris en cas de classement sans suite), une condamnation pénale, l'exécution d'une peine ou d'une mesure, ou encore l'abandon de toutes poursuites. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet sur notre formulaire de demande ou dans la proposition d'assurance. Les données pénales sont traitées sur la base de l'article 33 de l'UAVG et du GVPV. Nous nous conformons aussi au PIFI.

6. Combien de temps TVM conserve-t-il les données à caractère personnel ?

TVM conserve les données à caractère personnel aussi longtemps que la loi nous y oblige et aussi longtemps que nécessaire pour atteindre l'objectif pour lequel nous utilisons vos données à caractère personnel.

Les délais de conservation sont 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 à caractère personnel, par exemple, pour une durée maximale de 10 ans. Si TVM n'a plus besoin de vos données à caractère personnel aux fins pour lesquelles elles ont été collectées, TVM les supprimera ou les rendra anonymes.

TVM peut conserver plus longtemps des données anonymisées à des fins historiques, statistiques ou scientifiques.

7. Avec qui TVM partage-t-il vos données à caractère personnel et de qui reçoit-il 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 du contrat (d'assurance ou de services), TVM peut aussi recevoir des données d'autres parties, comme des 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. Nous traitons ces données à caractère personnel uniquement si cette partie est autorisée à les communiquer, et nous ne les utilisons à aucune autre fin que celle pour laquelle elles nous ont été transmises. Nous pouvons dans ce cas faire usage de l'IA.

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 ou de services), 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.

TVM communiquera aussi vos données à caractère personnel aux différents services, départements et entités du groupe TVM, comme TVM diensten B.V. et TVM verzekeringen N.V./S.A. Nous ne le ferons que dans la mesure où cela est nécessaire pour nos services ou pour nous conformer aux obligations légales.

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

- *fondation CIS et Datassur,*
- *banques,*
- *gestionnaires de sinistres,*
- *avocats et prestataires de protection juridique, centrales d'alarme,*
- *experts en sinistres et dommages corporels,*
- *conseiller médical et médecin-conseil,*
- *réparateurs,*
- *sociétés 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,*
- *le Dienst Wegverkeer (« RDW », Service néerlandais de circulation routière),*
- *partenaires avec lesquels TVM collabore étroitement,*
- *l'administration fiscale,*
- *l'Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (« UWV », Institut de gestion des assurances sociales des salariés),*
- *le Basisregistratie Personen (BRP) (Registre des données personnelles de base néerlandais),*
- *autres (ré)assureurs,*
- *intermédiaires, courtiers et distributeurs d'assurances, votre conseiller*
- *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,*

- entreprises à qui nous sous-traitons des travaux (sous-traitants). Elles travaillent exclusivement pour le compte et sur instructions de TVM.
- 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.

Traitement de données à caractère personnel dans l'Union européenne et en dehors

La plupart du temps, TVM traitera vos données à caractère personnel dans l'Union européenne. Même si nous faisons appel à sous-traitants/tiers, nous veillerons à ce qu'ils ne puissent pas stocker vos données à caractère personnel en dehors de l'Union européenne. Certains prestataires de services sont établis en dehors de l'Union européenne. Le niveau de protection des données à caractère personnel dans ces pays n'est pas toujours le même que dans l'Union européenne. Nous vérifierons dès lors si ce pays fait l'objet d'une décision d'équivalence de la Commission européenne. Si ce n'est pas le cas, nous prendrons des mesures de sécurité supplémentaires. Nous pouvons par exemple faire usage des dispositions contractuelles standard fixées par la Commission européenne (contrats types de l'UE).

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.

8. Processus décisionnel automatisé

TVM peut, pour l'évaluation d'une demande d'assurance ou une déclaration de sinistre, avoir recours à un processus décisionnel automatisé ou à l'IA. Cela nous permet de vous aider plus rapidement.

La souscription d'une Assurance navigation de plaisance est possible sur notre site internet et nous avons recours dans ce cas à un processus (partiellement) automatisé. Nous regardons par exemple si votre risque répond à nos critères d'acceptation. Nous évaluons aussi si les données que vous avez complétées sont correctes.

Après votre demande, vous recevrez une couverture provisoire conditionnelle. La couverture provisoire ne sera pas valable si nous ne pouvons pas conclure d'assurance sur la base de la législation sur les sanctions ou s'il existe d'autres indicateurs (de fraude). Un collaborateur examinera toujours votre demande.

Vous pouvez toujours demander des explications à un collaborateur. Vous pouvez aussi toujours déposer une plainte ou réclamation à ce sujet.

9. 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](#). Lorsque vous visitez nos sites web, il se peut que nous collections et stockions vos données afin d'améliorer la convivialité de nos sites web.

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).

Pour mesurer l'utilisation (professionnelle) de notre site web, nous faisons appel à des prestataires de services qui peuvent nous fournir les noms et adresses des entreprises à partir des adresses IP de nos visiteurs. L'adresse IP n'est pas conservée dans ce cas.

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 plus d'informations, nous vous renvoyons à notre politique en matière de cookies sur <https://www.tvm.be/fr/cookie-policy>.

10. Comment TVM protège-t-il vos données à caractère personnel ?

TVM prend la protection de vos données à caractère personnel très 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. Ces mesures sont testées régulièrement. TVM applique par exemple des droits d'accès très stricts. Seuls les collaborateurs ayant besoin de ces informations du fait de leur fonction ont accès à vos données à caractère personnel. Nous ne vous enverrons en outre jamais des informations sensibles par e-mail mais bien via un prestataire de services sécurisé et les collaborateurs de TVM suivent régulièrement des formations en matière de sécurité des données et de confidentialité.

Tous les collaborateurs de TVM ont en outre 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 personnelles spéciales, comme les dossiers médicaux et pénaux.

Le traitement que nous faisons des données à caractère personnel est par ailleurs 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.
- Notre Délégué à la protection des données surveille la manière dont TVM traite vos données à caractère personnel.

Les fuites de données seront enregistrées par nos soins et communiquées si nécessaire à l'Autorité de protection des données à caractère personnel. Si vous pensez que vos données ne sont pas sécurisées ou s'il y a des signes d'abus, veuillez contacter notre Service clients à privacy@tvm.be.

11. Quels sont vos droits ?

Nous tenons à ce que vos données soient toujours à jour. Vous avez donc le droit de consulter, rectifier ou supprimer vos données à caractère personnel. Vous avez aussi le droit de retirer votre consentement éventuel au traitement 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 portera pas préjudice à la légalité du traitement effectué sur la base de votre consentement avant son retrait.

Vous pouvez adresser 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 à privacy@tvm.be.

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 de lecture automatique, 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.

12. Plaintes ou questions

Vous avez des questions ou souhaitez introduire une plainte à la suite du traitement de vos données à caractère personnel ? Utilisez dans ce cas notre [formulaire de plainte en ligne](#) ou envoyez un e-mail à customerprotection@tvm.nl ou appelez le (03) 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
Belgique

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

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](#).

13. Date, version et modifications

La présente Déclaration de respect de la vie privée peut être modifiée à tout moment par TVM. Vous pouvez toujours trouver la dernière version en date de notre Déclaration de respect de la vie privée sur nos sites web.

Cette Déclaration de respect de la vie privée a été modifiée pour la dernière fois en avril 2026.