



Politique de vie privée

à destination du public

Entité : CREDITOP CONSEIL

- **Adresse :** Rue du Godiassau 49, 6280 Joncret
- **N° d'entreprise :** 1017.766.461

Personnes responsables

- **Point de contact RGPD en interne :**
M. Nicolas Masullo
- **Data Protection Officer (DPO) :**
M. De Vleeschouwer Sacha

Information sur le document

- **Intitulé :** Politique de vie privée
- **Audience :** Externe et APD
- **Domaine(s) :** RGPD
- **Version :** Version 1
- **Date de mise à jour :** 14 juillet 2026

Approuvée le 14 juillet 2026 par :



Nom : **M. Nicolas Masullo**

Qualité : Dirigeant effectif

Table des matières

Pourquoi cette politique de vie privée ?.....	- 4 -
Qui est le responsable de traitement de vos données ?.....	- 4 -
Comment pouvez-vous nous contacter ?.....	- 5 -
Quelles données traitons-nous et comment les collectons nous ?	- 5 -
Pourquoi et sur quelle base traitons-nous vos données ?.....	- 6 -
Avez qui partageons-nous vos données ?.....	- 10 -
Combien de temps conservons-nous vos données ?	- 11 -
Nos mesures de sécurité	- 12 -
Quels sont vos droits ?	- 12 -
Nos mesures lorsque vous exercez vos droits	- 13 -
Des questions ?.....	- 13 -

Pourquoi cette politique de vie privée ?

Il s'agit de la politique de vie privée de CREDITOP CONSEIL (ci-après également dénommée « nous » ou « notre »). Les coordonnées de notre société figurent dans la section « **CREDITOP CONSEIL** » ci-dessous.

Cette politique s'applique au traitement de vos données à caractère personnel par CREDITOP CONSEIL dans le cadre de ses activités de **courtage en crédits et en assurances**.

Nous y expliquons quelles données à caractère personnel nous traitons, comment nous le faisons, pourquoi nous le faisons, sur quelle base, quels sont vos droits et avec qui nous pouvons partager vos données. Nous nous efforçons de vous en informer de la manière la plus transparente possible.

Nous vous recommandons de lire attentivement cette politique. Vous pouvez la consulter à tout moment sous la rubrique « Documentation / Politique vie privée » sur le site web/application de CREDITOP CONSEIL .

Votre vie privée est très importante. Par conséquent, nous prenons toutes les mesures appropriées pour protéger et sécuriser vos données à caractère personnel conformément à la législation applicable en matière de protection des données (y compris le Règlement général sur la protection des données (« RGPD »)).

CREDITOP CONSEIL peut modifier cette politique. Il est donc important que vous la consultiez régulièrement. Sur le site web/application, vous trouverez la version la plus récente. Toute modification sera communiquée sur le site web/application, par courrier électronique ou par d'autres moyens électroniques.

Qui est le responsable de traitement de vos données ?

Nous, **CREDITOP CONSEIL**, sommes le « responsable du traitement ». Cela signifie que nous déterminons la finalité et les moyens du traitement et que nous garantissons le traitement licite et correct de vos données.

CREDITOP CONSEIL prend toutes les mesures appropriées pour que le traitement de vos données à caractère personnel soit conforme à la législation applicable en matière de protection des données. Les personnes nommées ou les employés de CREDITOP CONSEIL qui ont accès à vos données à caractère personnel, ainsi que les sous-traitants qu'elle engage (voir section « Avec qui partageons-nous vos données ? »), sont également tenus de respecter cette législation.

Comment pouvez-vous nous contacter ?

Vous pouvez contacter **CREDITOP CONSEIL** en utilisant les coordonnées ci-dessous :

- **Siège social** : Rue du Godiassau 49, 6280 Joncret
- **Téléphone** : 0483/38.54.90
- **E-mail** : info@creditop-conseil.be

Quelles données traitons-nous et comment les collectons nous ?

Données que nous pouvons traiter

CREDITOP CONSEIL peut traiter notamment les données suivantes :

- **Données d'identification et de contact** : nom, prénom, adresse, résidence, adresse électronique, numéro de téléphone.
- **Données électroniques** : données de l'appareil, données de fichier journal (telles que l'adresse IP), navigateur et système d'exploitation, sites web externes, pages visitées (date et heure des connexions), cookies.
- **Caractéristiques personnelles** : date de naissance, âge, lieu de naissance, sexe, état civil, nationalité.
- **Données financières** : numéro de compte bancaire, numéro de carte de crédit.
- **Éducation et formation** : études, diplômes.
- **Profession et emploi** : emploi actuel, poste actuel, employeur/organisation/lieu de travail, CV, carrière, données sociales, évaluations.
- **Adhésions**.
- **Capture d'images** : photos, vidéos.
- **Activités de loisirs et intérêts**.
- **Catégories particulières** : données de santé, données sensibles, données criminelles, données judiciaires, numéro de registre national.

Comment nous collectons ces données

Nous traitons vos données lorsque vous nous contactez (directement), lorsque vous nous envoyez une demande ou lorsque vous demandez un devis d'assurance. Nous pouvons également recevoir vos données de manière indirecte, par exemple par le biais de sociétés affiliées de **CREDITOP CONSEIL**, d'assureurs ou de tiers.

Nous pouvons également traiter vos données via le site web/application, nos réseaux sociaux et nos plateformes (web), en particulier les données (d'identification) électroniques mentionnées ci-dessus.

Vos données peuvent également être traitées si vous vous inscrivez à notre newsletter. Vos courriels, communications et appels téléphoniques, à votre initiative ou à la nôtre, peuvent constituer une source supplémentaire de données (à caractère personnel). Nous traitons ces données uniquement de manière licite et aux fins décrites ci-dessous.

Enfin, si vous êtes un fournisseur ou un prestataire de services de **CREDITOP CONSEIL**, vos données (que ce soit ou non en tant que mandataire de ce fournisseur ou prestataire) seront traitées lors d'un contact ou dans le cadre de la fourniture de services à **CREDITOP CONSEIL**.

Pourquoi et sur quelle base traitons-nous vos données ?

CREDITOP CONSEIL traite vos données à caractères personnel aux fins suivantes :

Prendre contact, demandes de renseignements, informations

Nous traitons vos données (d'identification) pour vous contacter, traiter vos demandes éventuelles et vous fournir les informations nécessaires sur notre entreprise, nos activités et services, notre site web/application, nos plateformes ou d'autres informations liées à nos services ou activités.

Si vous ne fournissez pas certaines informations, telles que vos données d'identification, il se peut que nous ne soyons pas en mesure de vous recontacter, de vous fournir des informations ou de vous offrir des services, à vous ou à votre entreprise.

Gestion de la clientèle – fourniture de services

Nous traitons aussi vos données à caractère personnel pour la gestion de nos fichiers clients, de nos polices, pour la gestion des commandes, l'établissement de propositions et d'offres, l'analyse des risques à assurer, l'exécution et le suivi des commandes que vous nous confiez, la fourniture de nos services, l'administration, le back office, la facturation, la comptabilité, la gestion des plaintes, les litiges et le contrôle de la solvabilité des clients et des fournisseurs.

Nous traitons vos données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution du contrat avec vous (ou votre entreprise) afin de fournir nos services, soit directement en fonction de la commande, soit indirectement par l'intermédiaire des compagnies d'assurance ou des institutions financières qui supportent les risques de vos assurances, de votre épargne et/ou de vos investissements.

Le traitement de vos données aux fins susmentionnées est donc nécessaire à l'exécution du contrat avec vous (ou votre entreprise) et/ou pour prendre certaines mesures à votre demande avant ou en vue de la conclusion de ce contrat. Ce traitement peut également être fondé sur nos intérêts légitimes (commerciaux), dans la mesure où vous ne contractez pas en votre propre nom (par exemple au nom d'une entreprise) et dans la mesure où ces intérêts prévalent sur vos droits ou intérêts (en matière de vie privée). Ces intérêts peuvent inclure notamment : l'offre de produits et services adaptés, l'exécution et la gestion des contrats, le respect de la législation et des normes applicables, l'optimisation et l'amélioration de nos produits et services, la prospection (voir ci-dessous), l'amélioration des processus, le reporting, la gouvernance, la gestion des risques et le contrôle de l'organisation, la prévention des abus, de la fraude, du blanchiment d'argent, la sécurité des réseaux et de l'information, la formation et la supervision du personnel (à des fins de sécurité ou de gestion), la gestion des litiges et l'exercice/la défense de droits. Lorsque **CREDITOP CONSEIL** invoque ses intérêts légitimes, nous mettons soigneusement en balance notre intérêt et le vôtre, y compris la protection de vos droits.

Si vous ne fournissez pas certaines données nécessaires dans le cadre du contrat (par exemple des données d'identification et/ou financières), nous ne pourrions pas vous contacter et nous ne pourrions pas vous offrir ou fournir des produits ou services ni exécuter le contrat.

L'assurance de risques, de personnes ou de responsabilités exige l'identification du preneur d'assurance, de l'assuré et des bénéficiaires éventuels ; leurs données à caractère personnel sont également traitées dans ce contexte.

Les règles de souscription et de tarification des fournisseurs de produits sont souvent fondées sur les personnes assurées, y compris parfois leurs caractéristiques physiques ou leur état de santé (par exemple assurance obsèques, soins de santé, perte de revenus) et sur l'historique des sinistres et garanties souhaitées. Certains éléments peuvent être au cœur des obligations de prestations (assurance non-vie) ou des prestations dues par des tiers (protection juridique, accords sectoriels). Dans certains cas, des données relatives à la santé doivent être fournies ; dans d'autres, des éléments relatifs à vos revenus ou à votre patrimoine peuvent être nécessaires, notamment lorsqu'il y a une victime dans le cadre d'une responsabilité. Dans ce contexte, des données peuvent être échangées avec des coassureurs/réassureurs et/ou avec des autorités publiques ou des régulateurs.

La particularité de l'assurance est que certains coûts ne sont connus qu'après-coup : pour les risques de masse, la prime est fixée sur une estimation statistique. Les fournisseurs surveillent leur portefeuille afin d'identifier des profils de sinistralité dépassant certains paramètres et peuvent ajuster ou annuler le prix ou les garanties.

Gestion de sinistre et catégories spéciales de données

Pour les catégories particulières de données (telles que les données de santé, les données pénales et les données sensibles), nous avons besoin de votre consentement explicite préalable ou le traitement peut reposer sur une autre base juridique (par exemple lorsqu'il est nécessaire à la constatation, l'exercice ou la défense d'un droit en justice).

Le consentement, s'il est requis, est demandé et obtenu via la fiche client qui contient des informations supplémentaires sur le traitement de ces données par **CREDITOP CONSEIL** et ses objectifs.

Dans le cadre de la gestion des sinistres, **CREDITOP CONSEIL** peut traiter des données de santé, notamment pour le conseil, la détermination et l'évaluation de dommages corporels. Dans ce cadre, ces données peuvent être transmises aux assureurs et aux acteurs impliqués dans l'indemnisation (représentant en Belgique ou correspondant à l'étranger, réassureurs, organismes de règlement, experts, avocats, conseillers techniques, intermédiaires d'assurance, ou tout tiers effectuant ou subissant un recours en lien avec le dommage).

Lors du traitement de données de santé, **CREDITOP CONSEIL** désigne les catégories de personnes ayant accès à ces données, de sorte que leur capacité par rapport au traitement est enregistrée avec précision. Cette liste est tenue à disposition de l'autorité de protection des données. **CREDITOP CONSEIL** veille en outre à ce que les personnes désignées soient liées par une obligation de confidentialité (légale, statutaire ou contractuelle).

Dans le cadre de la gestion des sinistres, **CREDITOP CONSEIL** peut également traiter des données pénales relatives aux assurés ou à des tiers sur la base de votre consentement explicite préalable ou d'une autre base légale (par exemple lorsque la loi l'autorise ou lorsque le traitement est effectué par des conseillers juridiques dans le cadre de la défense des intérêts des clients). Cela peut inclure, selon les garanties, la réception de convocations, dossiers pénaux et décisions judiciaires, ou des documents de procédure.

Si nous n'avons pas votre consentement lorsque celui-ci est requis et qu'aucune autre base légale ne s'applique, cela peut affecter nos services et la gestion des sinistres (par exemple impossibilité de constituer/traiter un dossier de dommage corporel sans données de santé nécessaires).

Vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment et sans frais, sans préjudice de la légalité du traitement fondé sur votre consentement avant le retrait. Le retrait peut toutefois affecter nos services comme indiqué ci-dessus.

Gestion des prospects

Nous pouvons traiter vos données en tant que client potentiel à des fins de prospection, d'acquisition de clients, dans le cadre de rendez-vous, entretiens, contacts, références, etc., ou en vue de préparer une coopération éventuelle ou un contrat. Cela peut se faire en vertu de nos intérêts légitimes (commerciaux), dans la mesure où vous pouvez raisonnablement vous attendre à un tel traitement.

Gestion des fournisseurs

Nous traitons vos données à caractère personnel en tant que fournisseur, partenaire, prestataire de services ou sous-traitant dans le cadre de la coopération et de la gestion de nos fichiers fournisseurs, du traitement des offres, de l'exécution des contrats, de l'administration et de la comptabilité. Base : exécution du contrat et/ou intérêts légitimes, selon le cas.

Optimiser nos produits et services

Vos données peuvent être traitées dans le cadre d'études ou d'enquêtes de satisfaction (digital, téléphone ou écrit) afin d'optimiser nos produits et services. Base : intérêts légitimes, dans la mesure où ceux-ci prévalent sur vos droits ou intérêts.

Prospection

Vos données peuvent être utilisées à des fins de prospection : envoi d'informations sur notre entreprise et nos services (promotions, actions, informations utiles) via newsletter ou autres moyens.

Si vous (ou votre entreprise) êtes client, cela se fait sur la base de nos intérêts légitimes. Si vous n'êtes pas client, cela ne se fera que sur la base de votre consentement préalable. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment en écrivant à : info@creditop-conseil.be.

Si vous ne souhaitez plus que nous traitions vos données à des fins de prospection, vous avez toujours le droit de vous y opposer, sans frais et sans devoir en indiquer le motif, via la désinscription ou en nous contactant : info@creditop-conseil.be.

Vous pouvez également vous opposer à tout moment et sans frais au traitement de vos données lorsque des techniques de profilage sont utilisées à des fins de marketing, via : info@creditop-conseil.be.

Fonctionnement optimal du site web

Lorsque vous visitez notre site web/application, certaines données électroniques peuvent être traitées (cookies, adresse IP, etc.). Les cookies facilitent l'interaction et sont utilisés pour améliorer l'expérience utilisateur et établir des statistiques. Ils peuvent enregistrer vos

paramètres et préférences ou permettre la lecture de contenus audio/visuels. Certains cookies peuvent être placés par des tiers (mesure d'audience, etc.).

Vous trouverez plus d'informations dans notre politique cookies : [\[lien à intégrer\]](#).

Respect des lois, règlements et règles applicables

Nous ne pouvons pas accepter d'opposition à la collecte/conservation/traitement nécessaires au respect d'obligations légales. À titre d'exemples (liste non exhaustive), certaines règles sectorielles, anti-blanchiment, exigences de transparence et demandes des autorités/régulateurs peuvent imposer le traitement et/ou l'échange de données.

Profilage et décisions automatisées

Certains traitements peuvent faire l'objet de profilage et/ou de décisions automatisées. Le profilage consiste en un traitement automatisé visant à évaluer certains aspects personnels (préférences, intérêts, comportement, etc.). Si nécessaire, nous vous informerons plus en détail sur les techniques, objectifs, données, logique, importance et conséquences attendues. Cela peut notamment servir à des fins de marketing ou d'envoi de mailings spécifiques. Vous pouvez vous y opposer à tout moment et sans frais. Les résultats de profilage ne sont fournis qu'à titre indicatif et aucune décision n'est prise sans intervention humaine.

Une décision automatisée peut consister à appliquer des règles/formules prédéfinies (par ex. acceptation/tarification) ; cela peut exister pour des risques de masse traités statistiquement (auto, incendie, familiale). Si une telle décision vous concerne, vous en serez informé(e) avec la logique, la signification et les conséquences, et des mesures seront prises pour protéger vos droits. Vous avez le droit à une intervention humaine, d'exprimer votre point de vue et de contester la décision. Vous pouvez aussi demander un échange avec un employé spécialisé.

Avez qui partageons-nous vos données ?

Les catégories de destinataires pouvant recevoir et/ou traiter vos données (en tant que sous-traitant ou non) comprennent notamment :

- intervenants internes/externes nécessaires aux obligations (pré)contractuelles (inspecteurs, évaluateurs, experts, médecins, spécialistes prévention, gestionnaires sinistres, réparateurs) ;
- organismes sectoriels spécifiques dans le cadre d'échanges autorisés ;
- coassureurs/réassureurs ;
- autorités, organismes et services publics compétents (dans les limites strictes de la demande, après vérification de la légitimité) ;
- Ombudsman des assurances, instances judiciaires ou administratives en cas de plainte/litige ;

- partenaires, fournisseurs, prestataires externes et sous-traitants (IT, paiement/facturation, marketing/communication, archivage, etc.) ;
- comptables et réviseurs ;
- assureurs et/ou intermédiaires concernés ;
- conseillers juridiques (avocats, huissiers, etc.).

Vos données ne sont pas transférées vers des pays situés en dehors de l'Espace économique européen.

Si certains traitements impliquent des transferts en dehors de l'Espace économique européen (EEE), nous nous assurons que le sous-traitant situé en dehors de l'EEE :

- Ressort d'un état qui garantit un niveau de protection adéquat en vertu d'une décision d'adéquation prise par la Commission européenne ;
- Fournit des garanties appropriées en conformité avec le RGPD, telles que :
 - La signature des clauses contractuelles conformes à la décision 2010/87 de la Commission européenne du 5 février 2010 relative aux clauses contractuelles types pour le transfert de données à caractère personnel vers des soustraitants établis dans des pays tiers en vertu de la directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil, et/ou ;
 - Le respect de règles d'entreprises contraignantes approuvées, et/ou ;
 - Le respect d'un code de conduite approuvé ;
 - La souscription aux principes du Privacy Shield

Combien de temps conservons-nous vos données ?

CREDITOP CONSEIL ne conserve pas vos données plus longtemps que nécessaire pour atteindre les finalités décrites ci-dessus, sauf dispositions légales spécifiques.

Les périodes de conservation vont généralement de 5 à 10 ans, notamment en lien avec les délais de prescription. D'autres délais peuvent s'appliquer (obligations anti-blanchiment, comptables, fiscales, sociales). Les données de prospection sont en principe conservées 2 ans.

Les données relatives aux candidatures sont conservées 2 à 3 ans après la candidature (ou plus longtemps dans certains cas, notamment en cas de défense contre une plainte).

À l'expiration de la période de conservation, vos données sont supprimées ou anonymisées, sauf si la loi exige une conservation plus longue.

Nos mesures de sécurité

Nous mettons en places des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger vos données à caractère personnel contre la destruction, la perte, la modification ou tout traitement non autorisé. Ces mesures de protection sont régulièrement adaptées aux développements techniques et aux changements organisationnels. A cet égard, nos partenaires, employés, consultants, travailleurs et sous-traitants qui ont accès à vos données personnelles, sont tenus de respecter la confidentialité de ces données

Quels sont vos droits ?

Vous avez le droit d'être informé(e) du traitement de vos données à caractère personnel. Vous pouvez également nous demander des informations complémentaires.

Vous pouvez nous demander :

- l'**accès** à vos données (avec possibilité de copies supplémentaires moyennant frais raisonnables) ;
- la **rectification** ;
- l'**effacement** dans les cas prévus par la loi (finalité atteinte, retrait du consentement, opposition, traitement illicite, obligation légale, etc.) ;
- la **limitation** du traitement dans certains cas (contestation, traitement illicite, nécessité pour action en justice, etc.).

Vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données, notamment :

- à tout moment et sans frais, au traitement à des fins de **prospection** ;
- au profilage marketing.

Vous avez le droit à la **portabilité** dans les conditions prévues par le RGPD (si le traitement repose sur votre consentement ou est réalisé par procédés automatisés).

Si le traitement repose sur votre consentement, vous pouvez le retirer à tout moment.

Vous avez le droit d'introduire une plainte auprès de l'**Autorité de protection des données** : Rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles – T : +32(0)2 274 48 00 – E : contact@apd-gba.be. En cas de plainte, vous pouvez également nous contacter : info@creditop-conseil.be;

Pour exercer vos droits, vous pouvez passer par les canaux suivants :

1. votre personne de contact (coordonnées : section contact) ;
2. par e-mail : info@creditop-conseil.be ;

Vous devez vous identifier de manière adéquate. En cas de doute sur votre identité, nous pouvons demander des informations supplémentaires (souvent une copie de carte d'identité).

Nos mesures lorsque vous exercez vos droits

Nous nous engageons à examiner toute demande ou plainte et à y répondre en temps utile et, en tout état de cause, dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception d'une demande valide. Si nécessaire, ce délai peut être prolongé d'un (1) mois, compte tenu notamment de la complexité ou du nombre de demandes. Ce délai de prolongation ne pourra excéder deux (2) mois.

Si nous ne donnons pas suite à votre demande, nous vous en informons sans tarder, et au plus tard dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de la demande, des motifs de notre inaction et de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de l'Autorité de protection des données en Belgique (voir section Quels sont vos droits)

Des questions ?

N'hésitez pas à nous contacter par email : info@creditop-conseil.be.

