

Keytrade Bank VISA Classic

Conditions générales d'assurances

Les présentes conditions générales de vente sont valables pour les assurances 'Safe Online' et 'Assurance Achat' proposées au titulaire dans le cadre de la carte Keytrade Bank VISA Classic.

Outre ces conditions générales d'assurances, sont également d'application :

- les conditions particulières de la carte VISA qui régissent les droits, obligations et responsabilités respectives des parties concernées lors de l'émission et de l'utilisation de la carte ;
- les conditions particulières d'assurances pour lesquelles des dispositions particulières des garanties applicables relatives au risque assuré ont été déposées.

Les conditions générales et particulières d'assurances constituent ensemble les conditions d'assurance. En cas de contradiction entre les présentes conditions générales et les conditions particulières, ces dernières prévalent.

Afin de pouvoir bénéficier des prestations, de la couverture ou du service, la carte doit être utilisée conformément aux conditions de la banque.

En outre, la durée de validité des conditions d'assurance ne peut être échue.

1. Définitions

- Assureur/AXA Assistance : Inter Partner Assistance SA, compagnie d'assurances agréée par la BNB sous le numéro 0487, avec siège social Avenue Louise 166, 1050 Bruxelles - BE0415 591 055 – téléphone +32 2 550 04 00 – ING 310-0727000-71. Code IBAN : BE49 3100 7270 0071. Code BIC : BBRUBEBB – membre du Groupe AXA Assistance, ci-après dénommé « AXA Assistance ».
- Le preneur d'assurance : Keytrade Bank, Boulevard du Souverain 100, 1170 Bruxelles.
- L'assuré : la personne renseignée comme personne assurée aux conditions particulières d'application.
- Le titulaire de la carte : le titulaire d'une carte Keytrade Bank VISA Classic tel que mentionné aux conditions particulières d'application.
- La carte assurée : la carte Keytrade Bank VISA Classic émise par le preneur d'assurance, qui n'a pas été résiliée ou bloquée de manière permanente et pour laquelle les conditions stipulées par Keytrade Bank sont remplies.
- Durée des conditions d'assurance : la période qui a été convenue contractuellement entre l'assureur et le preneur d'assurance.

2. Début et fin de la couverture

Les garanties prennent cours dès que le titulaire de la carte est en possession de celle-ci, comme mentionné aux conditions particulières d'application.

La couverture prend fin :

- si la carte a été bloquée définitivement par la banque ;
- si le client renonce à la carte, ou ;
- si la carte n'est plus valable.

La couverture cesse automatiquement dans les cas suivants :

- en cas de non-renouvellement ou de retrait de la carte par Keytrade Bank ;
- en cas de non-renouvellement ou de résiliation du contrat entre l'assureur et le preneur d'assurance.

Les conditions particulières peuvent déterminer des durées particulières pour la couverture des sinistres assurés.

3. Que faire en cas de sinistre ?

La déclaration des sinistres doit se faire par écrit.

Procédure :

- Téléchargez le formulaire de déclaration correspondant au sinistre via le site web <https://www.keytradebank.be>
- Renvoyez le formulaire dûment rempli et signé :
 - scanné par mail à claims-ipa@axa-assistance.com
 - ou par courrier à :
AXA Assistance
c/o Keytrade Carte Keytrade Bank VISA Classic – Service Remboursements
Avenue Louise, 166/1
1050 Bruxelles.

4. Indemnisation des sinistres

Tous les montants que l'assureur doit payer en vertu des conditions d'assurance sont versés à l'assuré.
Tous les montants payés sont exprimés en euros (€).

5. Subrogation

L'assureur se subroge à l'assuré dans ses droits, actions et recours contre tout tiers responsable et ce, à concurrence de ses dépenses.

Sauf en cas de malveillance, l'assureur ne peut se tourner vers les descendants, ascendants, partenaire ou alliés en ligne directe du titulaire de la carte, ni vers les personnes habitant sous le même toit, ses invités ou son personnel de maison. L'assureur peut, toutefois, se tourner vers ces personnes pour autant que leur responsabilité soit réellement garantie par un contrat d'assurance.

6. Reconnaissance de dette

L'assuré s'engage à rembourser dans le mois à l'assureur les prestations qui ne sont pas couvertes par le contrat et qui lui ont été octroyées à titre d'avance.

7. Protection de la vie privée

Responsable du traitement des données

Inter Partner Assistance, S.A. dont le siège social est établi 166, avenue Louise, à 1050 Bruxelles, enregistrée à la Banque Carrefour des Entreprises sous le n° 0415.591.055 (ci-après dénommée « Inter Partner Assistance »).

Finalités des traitements et destinataires des données

Les données à caractère personnel, communiquées par la personne concernée elle-même ou reçues légitimement par Inter Partner Assistance de la part des entreprises membres du Groupe AXA, des entreprises en relation avec celles-ci, de l'employeur de la personne concernée ou de tiers, peuvent être traitées par Inter Partner Assistance pour les finalités suivantes :

- la gestion du fichier des personnes
- la gestion du contrat d'assurance
- le service à la clientèle
- la gestion de la relation entre Inter Partner Assistance et l'intermédiaire d'assurances
- la détection, prévention et lutte contre la fraude
- la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme
- la surveillance du portefeuille
- les études statistiques

Dans la mesure où la communication des données à caractère personnel est nécessaire pour permettre de réaliser les finalités énumérées ci-dessus, les données à caractère personnel peuvent être communiquées à d'autres entreprises membres du Groupe AXA, à des entreprises et/ou à des personnes en relation avec celles-ci (avocats, experts, médecins conseils, réassureurs, co-assureurs, intermédiaires d'assurances, prestataires de services, autres entreprises d'assurances, représentants, bureau de suivi de la tarification, bureaux de règlement de sinistres, Datassur).

Ces données peuvent également être communiquées aux autorités de contrôle, aux services publics compétents ainsi qu'à tout autre organisme public ou privé avec lequel Inter Partner Assistance peut être amenée à échanger des données à caractère personnel conformément à la législation applicable.

Traitement des données à des fins de marketing direct

Les données à caractère personnel, communiquées par la personne concernée elle-même ou reçues légitimement par Inter Partner Assistance direct peuvent être communiquées à d'autres entreprises du Groupe AXA et à des

entreprises en relation avec Inter Partner Assistance et/ou à l'intermédiaire d'assurances aux fins de leur propre marketing direct ou à des fins d'opérations communes de marketing direct (actions commerciales, publicités personnalisées, profilage, couplage de données, notoriété, ...), en vue d'améliorer la connaissance des clients et prospects communs, d'informer ces derniers à propos de leurs activités, produits et services respectifs, et de leur adresser des offres commerciales.

En vue d'offrir les services les plus appropriés en relation avec le marketing direct, ces données à caractère personnel peuvent être communiquées à des entreprises et/ou à des personnes intervenant en qualité de sous-traitants ou de prestataires de service au bénéfice d'Inter Partner Assistance, des autres entreprises du Groupe AXA et/ou de l'intermédiaire d'assurances.

Ces traitements sont nécessaires aux intérêts légitimes d'Inter Partner Assistance consistant dans le développement de son activité économique. Le cas échéant, ces traitements peuvent être fondés sur le consentement de la personne concernée.

Transfert des données hors de l'Union Européenne

Les autres entreprises du Groupe AXA, les entreprises et/ou les personnes en relation avec celles-ci auxquelles les données à caractère personnel sont communiquées, peuvent être situées aussi bien dans l'Union Européenne qu'en dehors. En cas de transferts de données à caractère personnel à des tiers situés en dehors de l'Union Européenne, Inter Partner Assistance se conforme aux dispositions légales et réglementaires en vigueur en matière de tels transferts. Elle assure, notamment, un niveau de protection adéquat aux données à caractère personnel ainsi transférées sur la base des mécanismes alternatifs mis en place par la Commission européenne, tels les clauses contractuelles standard, ou encore les règles d'entreprise contraignantes du Groupe AXA en cas de transferts intragroupe (Mon. B. 6/10/2014, p. 78547).

La personne concernée peut obtenir une copie des mesures mises en place par Inter Partner Assistance pour pouvoir transférer des données à caractère personnel hors de l'Union Européenne en envoyant sa demande à Inter Partner Assistance à l'adresse indiquée ci-dessous ('Contacter Inter Partner Assistance').

Conservation des données

Inter Partner Assistance conserve les données à caractère personnel collectées relatives au contrat d'assurance pendant toute la durée de la relation contractuelle ou de la gestion des dossiers sinistres, avec mise à jour de celles-ci chaque fois que les circonstances l'exigent, prolongée du délai légal de conservation ou du délai de prescription de manière à pouvoir faire face aux demandes ou aux éventuels recours qui seraient engagés après la fin de la relation contractuelle ou après la clôture du dossier sinistre.

Inter Partner Assistance conserve les données à caractère personnel relatives à des offres refusées ou auxquelles Inter Partner Assistance n'a pas donné suite jusqu'à cinq ans après l'émission de l'offre ou du refus de conclure.

Nécessité de fournir les données à caractère personnel

Les données à caractère personnel relatives à la personne concernée qu'Inter Partner Assistance demande de fournir sont nécessaires à la conclusion et à l'exécution du contrat d'assurance. Ne pas fournir ces données peut rendre impossible la conclusion ou la bonne exécution du contrat d'assurance.

Confidentialité

Inter Partner Assistance a pris toutes les mesures nécessaires afin de préserver la confidentialité des données à caractère personnel et afin de se prémunir contre tout accès non autorisé, toute mauvaise utilisation, modification ou suppression de celles-ci.

A cette fin, Inter Partner Assistance suit les standards de sécurité et de continuité de service et évalue régulièrement le niveau de sécurité de ses processus, systèmes et applications ainsi que ceux de ses partenaires.

Les droits de la personne concernée

La personne concernée a le droit :

- d'obtenir d'Inter Partner Assistance la confirmation que des données à caractère personnel la concernant sont ou ne sont pas traitées et, lorsqu'elles le sont, d'accéder à ces données ;
- de faire rectifier et, le cas échéant, de faire compléter ses données à caractère personnel qui sont inexactes ou incomplètes ;
- de faire effacer ses données à caractère personnel dans certaines circonstances ;
- de faire limiter le traitement de ses données à caractère personnel dans certaines circonstances ;
- de s'opposer, pour des raisons tenant à sa situation particulière, à un traitement des données à caractère personnel fondé sur les intérêts légitimes d'Inter Partner Assistance. Le responsable du traitement ne traite plus les données à caractère personnel, à moins qu'il ne démontre qu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur les intérêts et les droits et libertés de la personne concernée ;
- de s'opposer au traitement de ses données à caractère personnel à des fins de marketing direct, y compris au profilage effectué à des fins de marketing direct ;
- de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, y compris le profilage, produisant des effets juridiques la concernant ou l'affectant de manière significative ; toutefois, si ce traitement automatisé est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat, elle a le droit

d'obtenir une intervention humaine de la part d'Inter Partner Assistance, d'exprimer son point de vue et de contester la décision d'Inter Partner Assistance;

- de recevoir ses données à caractère personnel qu'elle a fournies à Inter Partner Assistance, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine ; de transmettre ces données à un autre responsable du traitement, lorsque (i) le traitement de ses données à caractère personnel est fondé sur son consentement ou pour les besoins de l'exécution d'un contrat et (ii) le traitement est effectué à l'aide de procédés automatisés ; et d'obtenir que ses données à caractère personnel soient transmises directement d'un responsable du traitement à un autre, lorsque cela est techniquement possible ;
- de retirer son consentement à tout moment, sans préjudice des traitements effectués de manière licite avant le retrait de celui, lorsque le traitement de ses données à caractère personnel est fondé sur son consentement ;

Contacteur Inter Partner Assistance

La personne concernée peut contacter Inter Partner Assistance pour exercer ses droits aux adresses suivantes, accompagné d'une photocopie recto verso de la carte d'identité :

- par courrier postal :
Inter Partner Assistance - Data Protection Officer, avenue Louise 166, 1050 Bruxelles
- par courrier électronique :
dpo.BNL@axa-assistance.com

Inter Partner Assistance traitera les demandes dans les délais prévus par la loi. Sauf demande manifestement infondée ou excessive, aucun paiement ne sera exigé pour le traitement de ses demandes.

Introduire une plainte

Si la personne concernée estime qu'Inter Partner Assistance ne respecte pas la réglementation en la matière, elle est invitée à contacter Inter Partner Assistance en priorité.

La personne concernée peut aussi introduire une réclamation auprès de l'Autorité de Protection des Données Personnelles à l'adresse suivante :

Rue de la Presse, 35
1000 Bruxelles
Tél. + 32 2 274 48 00
Fax. + 32 2 274 48 35
commission@privacycommission.be

La personne concernée peut également déposer une plainte auprès du tribunal de première instance de son domicile.

8. Clause de consentement

Les assurés donnent l'autorisation à AXA Assistance de traiter les données médicales ou autres informations sensibles les concernant, pour autant qu'elles soient nécessaires pour le suivi de : la gestion de l'assistance, la gestion des coûts et le calcul de l'assistance et la gestion d'éventuels litiges.

9. Plaintes

En cas de plainte concernant les prestations d'assurance, l'assureur peut s'adresser au Service Qualité d'AXA ASSISTANCE :

- Par e-mail : customer.care.bnl@axa-assistance.com
- Par courrier : AXA ASSISTANCE
Customer Care
Avenue Louise 166 Bte 1
1050 Bruxelles

La plainte sera examinée le plus rapidement possible par le Service Qualité d'AXA ASSISTANCE et traitée dans les délais suivants :

- Un accusé de réception de la plainte suivra dans les trois jours ouvrables, avec une explication sur le déroulement ultérieur de la procédure, à moins qu'une réponse soit donnée dans la semaine.
- Dans les cinq jours une réponse définitive est envoyée à l'assuré, à l'exception des problèmes complexes, ces questions sont traitées endéans le mois.
- Si cela est impossible, le problème est analysé et non-respect de ce délai est motivé, avec une indication, dans le mois, de la durée dans laquelle une réponse finale peut être attendue.

L'assureur peut éventuellement s'adresser au service de l'Ombudsman des Assurances (par lettre : Square de Meeûs, 35, 1000 Bruxelles ; par téléphone : 02 / 547 58 71 ; par fax : 02 / 547 59 75, par courrier électronique : info@ombudsman.as), sans préjudice de la possibilité qu'a le Preneur d'Assurance d'entamer une procédure judiciaire. L'Ombudsman des Assurances et son équipe examinent les litiges en assurances entre un consommateur et une entreprise d'assurances ou un intermédiaire en assurances.

10. Modifications des conditions d'assurance

Les modifications des conditions d'assurance sont communiquées aux assurés via les canaux habituels (états de dépenses mensuels ou courrier) et sont opposables aux assurés à partir de ce moment-là.

11. Droit d'application et juridiction compétente

Le droit belge est d'application pour les conditions d'assurance.

Tout litige sera exclusivement jugé par les tribunaux belges compétents.