

SUPPORTER VAN JOUW LEVEN



Privacyverklaring AG

Dit is een nieuwe versie van de privacyverklaring. Zij bestaat uit drie delen:

- een overzicht van de belangrijkste wijzigingen [[zie hier](#)];
- de privacyverklaring in een notendop [[zie hier](#)];
- de volledige tekst van de privacyverklaring [[zie hier](#)].

Inhoudstafel

PRIVACYVERKLARING AG - WIJZIGINGEN	1
PRIVACYVERKLARING AG IN EEN NOTENDOP	3
1. Uw privacy: daar waken we samen over	3
2. Uw privacy, daar hebt u iets over te zeggen	3
2.1. Waarom?	3
2.2. Wat?	3
2.3. Hoe?	3
3. Uw privacy, daar dragen wij (heel veel) zorg voor	3
3.1. Waarom?	3
3.2. Wat?	3
3.3. Hoe?	3
PRIVACYVERKLARING AG	4
1. Uw privacy: daar waken we samen over	4
2. Uw privacy, daar hebt u iets over te zeggen	5
2.1. Waarom?	5
2.2. Wat?	7
2.3. Hoe?	11
3. Uw privacy, daar dragen wij (heel veel) zorg voor	12
3.1. Waarom?	12
3.2. Wat?	12
3.3. Hoe?	20

PRIVACYVERKLARING AG - WIJZIGINGEN

De wijzigingen t.a.v. de vorige versie (mei 2018) zijn:

- een algemene update van tekst, structuur, lay-out en formaat;
- een aantal toevoegingen waarvan de belangrijkste de volgende zijn:

Relevante passage	Wijziging	Mogelijke impact van de wijziging op uw privacy
Punt "wie zijn wij?"	Verduidelijking dat wij in een beperkt aantal gevallen slechts een 'verwerker' zijn of optreden als 'verwerkingsverantwoordelijke' samen met een andere 'verwerkingsverantwoordelijke'.	In de praktijk: geen impact van de wijziging. Verklaring: <ul style="list-style-type: none"> • indien wij "verwerker" zijn, handelen wij louter op instructie van de "verwerkingsverantwoordelijke", maar blijven wij ook in die hoedanigheid uw gegevens beschermen op de manier zoals uiteengezet in de privacyverklaring. • indien wij optreden als "verwerkingsverantwoordelijke" samen met een andere "verwerkingsverantwoordelijke", delen wij u via de privacyclausule in uw verzekeringsovereenkomst of het relevante [web]formulier mee dat een andere verantwoordelijke ook uw gegevens verwerkt. Wees gerust: ook in dat geval vereisen wij van die andere dat hij/zij zeer zorgzaam omgaat met uw persoonsgegevens.
Punten "Welke persoonsgegevens houden we bij van u en waarom?", "Welke zijn deze specifieke doeleinden en welke juridische basis wordt gebruikt voor elke verwerking afzonderlijk?", "In een veranderende (digitale) wereld verwerken we soms uw persoonsgegevens voor profilering voor de doeleinden die we hierboven in 3.2. hebben beschreven" en "We dragen uw persoonsgegevens niet zomaar over aan derden. Wat betekent dat?"	Verduidelijking: <ul style="list-style-type: none"> • van het onderscheid tussen enerzijds de "gewone" persoonsgegevens (of niet-bijzondere categorieën van persoonsgegevens) en anderzijds de "bijzondere categorieën van persoonsgegevens"; • dat wij geen "bijzondere categorieën van persoonsgegevens" verwerken behalve gezondheidsgegevens en gegevens over strafrechtelijke veroordelingen en overtredingen; • dat wij enkel gezondheidsgegevens verwerken mits uw uitdrukkelijke toestemming of voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering (uitgezonderd in het kader van een polis arbeidsongevallen in welk geval wij gezondheidsgegevens enkel verwerken voor zover noodzakelijk voor de uitoefening van specifieke rechten van de werknemer op het gebied van het arbeidsrecht en het socialezekerheids- en socialebeschermingsrecht); en • dat wij enkel gegevens over strafrechtelijke veroordelingen en overtredingen verwerken mits uw uitdrukkelijke schriftelijke toestemming of voor het beheer van de eigen geschillen. 	In de praktijk: geen impact van de wijziging (louter verduidelijking).

Relevante passage	Wijziging	Mogelijke impact van de wijziging op uw privacy
<p>Punten "Hoe verzamelen we uw persoonsgegevens?" en "Welke zijn deze specifieke doeleinden?"</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verduidelijking dat wij, op basis van ons gerechtvaardigd belang, uw gegevens, alsook het [bestaan en de inhoud van het] bericht en de metadata van elke communicatie tussen u en ons kunnen verzamelen, bewaren en verwerken voor bewijsdoeleinden, kwaliteitscontrole en/of training/coaching van onze medewerkers, alsook in bepaalde gevallen, voor gebruik in het kader van automatisering van onze interne processen [bv. ontwikkeling van een chatbot/virtual assistant]. • Opgelet: uw gezondheidsgegevens verwerken wij enkel mits uw uitdrukkelijke toestemming of voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering [uitgezonderd in het kader van een polis arbeidsongevallen in welk geval wij gezondheidsgegevens enkel verwerken voor zover noodzakelijk voor de uitoefening van specifieke rechten van de werknemer op het gebied van het arbeidsrecht en het socialezekerheids- en socialebeschermingsrecht]. Uw persoonsgegevens over strafrechtelijke veroordelingen en overtredingen verwerken wij enkel mits uw uitdrukkelijke schriftelijke toestemming of voor het beheer van de eigen geschillen. • Toevoeging dat u kan toestemmen met de opname van uw stem en afbeelding wanneer telefoon- en videoconferenties worden opgenomen door het aanzetten van uw microfoon en camera. 	<p>Alle communicatie tussen u en ons [bv. per mail, brief, chat, SMS, telefoongesprek, etc.] kan worden opgenomen, bewaard en gebruikt voor de doeleinden beschreven in de privacyverklaring. Maar uw rechten inzake uw privacy blijven gelden en u kunt in deze gevallen ook uw rechten blijven uitoefenen, waaronder uw recht van bezwaar tegen de voorgenomen verwerking gebaseerd op ons gerechtvaardigd belang en het recht om uw toestemming altijd en kosteloos in te trekken.</p>
<p>Punt "Hoe verzamelen we uw persoonsgegevens"</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Uitbreiding van de voorbeelden van derden die uw gegevens aan ons kunnen meedelen [bv. overheidsinstanties, uw werkgever, de onderzoeksrechter of het openbaar ministerie i.v.m. de toegang tot [een gedeelte van] het strafdossier, andere ondernemingen die overwegen om [een deel van] hun activiteiten over te dragen en wij eventueel interesse hebben in een overname, etc.]. • Toevoeging van de bewaartermijn voor het bewaren van de beelden die wij verkrijgen via bewakingscamera's in en rond onze gebouwen. 	<p>In de praktijk: geen impact van de wijziging. Uw rechten inzake uw privacy blijven nog steeds gelden en u kunt deze nog steeds blijven uitoefenen.</p>
<p>Punt "U kunt uw gegevens laten verbeteren. Wat betekent dat?"</p>	<p>Toevoeging dat, wanneer wij persoonsgegevens hebben verbeterd, wij elke eventuele ontvanger van de gegevens in kennis stellen van de verbetering, tenzij dit onmogelijk blijkt of onevenredig veel inspanning vergt. Indien u ons daarom verzoekt, verstrekken wij u informatie over deze ontvangers.</p>	<p>In de praktijk: geen impact van de wijziging. Dit betreft een loutere verduidelijking.</p>

Relevante passage	Wijziging	Mogelijke impact van de wijziging op uw privacy
Punt "U kunt bezwaar maken tegen het gebruik van uw gegevens. Wat betekent dat?"	Toevoeging dat, wanneer wij uw persoonsgegevens gebruiken op grond van ons gerechtvaardigd belang, u ons kunt verzoeken om u informatie te bezorgen omtrent het billijke evenwicht dat wij nastreven tussen uw privacy en ons gerechtvaardigd belang.	In de praktijk: geen impact van de wijziging. Dit betreft een loutere verduidelijking dat u dit recht heeft.
Punt "Welke zijn deze specifieke doeleinden?"	Vermelding van het gebruik van uw nationaal rijksregisternummer om u te identificeren en authenticeren wanneer u zich wenst te connecteren op één van onze IT-platformen, en dit op basis van de noodzaak voor de uitvoering van een contract tussen ons of om op uw verzoek pre-contractuele maatregelen te nemen.	Sinds de Wet van 25 november 2018 kunnen wij zonder voorafgaande machtiging uw nationaal rijksregisternummer verwerken om u te identificeren en te authenticeren wanneer u zich wenst te connecteren op één van onze IT-platformen. Uw rechten inzake uw privacy blijven nog steeds gelden.
	Verduidelijking van de basis waarop wij uw persoonsgegevens gebruiken indien wij deze verzamelen via cookies of gelijkaardige technologieën op onze websites en mobiele applicaties.	In de praktijk: geen impact van de wijziging. Dit betreft een loutere verduidelijking. Uw rechten inzake uw privacy zijn en blijven van toepassing op persoonsgegevens die wij verkrijgen via onze websites en mobiele applicaties.
Punten "Welke zijn deze specifieke doeleinden?" en "We verwerken uw gegevens voor prospectie op basis van ons gerechtvaardigd belang".	Verduidelijking dat wij uw gegevens kunnen verwerken voor prospectie, ook indien wij ons niet kunnen baseren op ons gerechtvaardigd belang. In dat geval zullen wij enkel uw gegevens verwerken voor prospectie na uw voorafgaande toestemming die wij u zullen vragen op het desbetreffende [web]formulier [bv. voor prospectie voor producten van derden]. Indien wij ons voor prospectie kunnen baseren op ons gerechtvaardigd belang, zal dit steeds enkel prospectie zijn voor onze eigen producten.	In de praktijk: geen impact van de wijziging. Uw rechten inzake prospectie blijven nog steeds van toepassing. M.a.w. u kunt zich nog steeds, op ieder ogenblik en zonder kosten, verzetten tegen het gebruik van uw gegevens voor prospectie. En indien wij uw gegevens zouden willen verwerken voor prospectie op basis van uw toestemming, zullen wij dit niet doen indien u ons uw gegevens daarvoor niet wenst te bezorgen. In dat geval zal u geen prospectie op basis van uw toestemming van ons ontvangen, maar kunnen wij u nog steeds contacteren voor prospectie op basis van ons gerechtvaardigd belang, tenzij u zich daartegen verzet.
Punt "Hoe contacteert AG u voor prospectie?"	Verduidelijking dat wij uw telefoonnummer niet gebruiken voor direct marketingdoeleinden indien uw telefoonnummer staat vermeld op de "bel-me-niet-meer" lijst.	In de praktijk: geen impact van de wijziging. Dit betreft een loutere verduidelijking.
Punt "In een veranderende [digitale] wereld verwerken we soms uw persoonsgegevens voor profilering voor de doeleinden die we hierboven in 3.2 hebben beschreven"	Verduidelijking van de context waarin wij uw gegevens kunnen verwerken voor profilering, alsook toevoeging van een aantal mogelijke concrete voorbeelden, waaronder het gebruik van uw gegevens om modellen te ontwikkelen voor het automatiseren van onze interne processen. Daarbij kunnen wij systemen ontwikkelen die wij leren zichzelf te trainen om vervolgens autonoom te handelen (bv. ontwikkeling van een chatbot of virtuele assistent).	In de praktijk: geen impact van de wijziging. Wij hebben getracht u nog beter te informeren omtrent de [digitale] context en mogelijke gevallen waarin wij uw gegevens kunnen verwerken voor profilering. Uw rechten inzake uw privacy blijven nog steeds gelden. Zo heeft u nog steeds het recht om u op éénder welk ogenblik en kosteloos te verzetten tegen het gebruik van uw gegevens in het kader van profilering voor prospectiedoeleinden. Bovendien heeft u in het kader van profilering op basis van ons gerechtvaardigd belang nog steeds het recht van bezwaar. Ook blijft u nog steeds het recht hebben om te weigeren dat bepaalde beslissingen genomen worden die uitsluitend gebaseerd zijn op een geautomatiseerde verwerking, inclusief profilering.

Relevante passage	Wijziging	Mogelijke impact van de wijziging op uw privacy
Punt "We dragen uw persoonsgegevens niet zomaar over aan derden. Wat betekent dat?"	<ul style="list-style-type: none"> • Verduidelijking dat, indien [en enkel voor zover als] wij een juridische basis hebben om uw persoonsgegevens mee te delen aan anderen, die anderen: <ul style="list-style-type: none"> – ofwel optreden als een "verwerker", ofwel als een "verwerkingsverantwoordelijke" [alleen of samen met AG]; en – ofwel typisch zijn voor de verzekeringssector, ofwel niet specifiek zijn voor de verzekeringssector. <ul style="list-style-type: none"> • Verduidelijking van de juridische basis van een aantal voorbeelden van doorgiften van "gewone" persoonsgegevens. 	In de praktijk: geen impact van de wijziging. Wees gerust: wij dragen uw gegevens niet zomaar over aan anderen. Wij doen dat enkel indien wij daarvoor een goede reden hebben. Ook blijft u uw rechten inzake privacy behouden.
Punt "Wij bewaren uw gegevens niet langer dan nodig"	<ul style="list-style-type: none"> • Verduidelijking van de types van doeleinden waarvoor wij de persoonsgegevens gebruiken en bewaren, en dat, na het bereiken van het doeleinde [of de doeleinden], wij uw persoonsgegevens, na het verstrijken van de toepasselijke wettelijke verjaringsperiode en de eventuele bewaartermijnen die door toepasselijke wet- en regelgeving worden opgelegd, verwijderen of anonimiseren. • Verduidelijking van de toepasselijke bewaartermijnen voor camerabeelden en opgenomen telefoongesprekken. 	In de praktijk: geen impact van de wijziging. De wijziging betreft een loutere verduidelijking.
Punt "Ook persoonsgegevens over strafrechtelijke veroordelingen en overtredingen verwerken wij met de grootste zorg."	Verduidelijking dat wij deze gegevens enkel verwerken wanneer wij die gegevens nodig hebben voor het beheer van geschillen of indien u ons uw uitdrukkelijke schriftelijke toestemming hebt gegeven.	In de praktijk: geen impact van de wijziging. Verklaring: in de vorige versie van onze privacyverklaring vermeldden wij reeds dat wij de gegevens verwerken voor het beheer van geschillen of indien het gebruik is toegestaan op grond van een wet die passende waarborgen biedt. Intussen biedt de Kaderwet van 30 juli 2018 de mogelijkheid om die gegevens te verwerken voor het beheer van eigen geschillen of mits uitdrukkelijke schriftelijke toestemming.
Punt "Persoonsgegevens die wij online verkrijgen, beschermen wij ook"	Verduidelijking dat deze privacyverklaring ook van toepassing is op uw persoonsgegevens die u ons meedeelt via onze websites of mobiele applicaties (bv. via cookies).	In de praktijk: geen impact van de wijziging. De wijziging betreft een loutere verduidelijking. Ook voor wat betreft de persoonsgegevens die u ons meedeelt via onze websites of mobiele applicaties behoudt u uw volledige rechten inzake uw privacy.
Punt "Wij wijzen u op het bestaan van gebruiks- en privacyvoorwaarden van anderen"	Toevoeging dat wij u ook aanraden om de privacyverklaring van anderen aandachtig te lezen wanneer u met ons wenst te communiceren via bv. WhatsApp of Facebook Messenger.	In de praktijk: geen impact van de wijziging. Weet wel dat in dat geval WhatsApp/Facebook Messenger uw persoonsgegevens kan verwerken overeenkomstig zijn gebruiksvoorwaarden en privacyverklaring waarvoor wij niet verantwoordelijk zijn.

PRIVACYVERKLARING AG IN EEN NOTENDOP

1. Uw privacy: daar waken we **samen** over

Wij van AG vinden uw privacy belangrijk. Heel belangrijk. Als supporter van jouw leven gaan we er dan ook uiterst zorgzaam mee om. We verwerken uw persoonsgegevens op een transparante en wettelijk correcte manier. In deze privacyverklaring leggen we u uit waarom en hoe we dat doen, maar we vertellen u ook wat u kan doen om ons daarbij te helpen. Want over uw privacy waken we samen.

2. Uw privacy, daar hebt **u** iets over te zeggen

2.1. Waarom?

Simpel: het gaat over u.

Uw naam, foto, telefoonnummer, code, wachtwoord, contractnummer, e-mailadres, ... zijn gegevens die van u zijn. Van u als persoon. Daarom noemen we ze persoonsgegevens.

2.2. Wat?

Heel veel.

Als u wil, kunt u uw gegevens inkijken en laten verbeteren. In bepaalde gevallen kunt u ze zelfs laten verwijderen. Soms kunt u zich ook verzetten tegen bepaald gebruik van uw gegevens, weigeren dat ze volledig automatisch gebruikt worden of vragen om ze over te dragen aan u of aan een derde partij. U kunt zich ook altijd verzetten tegen het ontvangen van commerciële informatie.

2.3. Hoe?

Het is niet moeilijk. Stuur ons een mail of een brief. Onze 'data protection officer' of 'DPO', dat is onze specialist ter zake, neemt het binnen de maand met u op.

AG, Data Protection Officer, Emile Jacqmainlaan 53, 1000 Brussel, AG_DPO@aginsurance.be.

3. Uw privacy, daar dragen **wij** (heel veel) zorg voor

3.1. Waarom?

Als supporter van jouw leven is het normaal dat wij gegevens bijhouden om u snel te kunnen bereiken en om u zo goed mogelijk te kunnen bijstaan in het kader van uw verzekeringsdossier. Maar we verwerken ze ook om u commerciële informatie over onze producten en diensten te bezorgen die u interesseren. Daarnaast dienen uw gegevens o.a. ook om onze wettelijke verplichtingen na te komen, fraude te voorkomen en om onze interne processen en dienstverlening te optimaliseren.

3.2. Wat?

Als wij met uw gegevens aan de slag gaan, dan zijn wij over het algemeen verantwoordelijk voor de verwerking ervan. Maar wat doen we nu precies met uw gegevens? Heel wat: verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, doorsturen, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen, maar in alle gevallen enkel voor welbepaalde doeleinden die in de toepasselijke privacyclausule worden vermeld en die in deze privacyverklaring worden verduidelijkt.

3.3. Hoe?

Met de allergrootste zorg. Niet iedereen binnen AG heeft toegang tot uw gegevens. Enkel personen die uw dossier behandelen, kunnen ze raadplegen en verwerken. Deze personen hebben een strikte geheimhoudingsplicht en gaan er heel bewust mee om. Maar er is meer: onze gespecialiseerde teams zorgen ervoor dat het technisch gezien onmogelijk is dat onbevoegden toegang krijgen tot uw gegevens en wij dragen uw gegevens ook niet zomaar over aan derden. We bewaren uw gegevens ook niet langer dan nodig en zoals wettelijk voorzien.



Hebt u vragen voor ons over uw privacy? Mail of schrijf ons.

Onze 'data protection officer' of 'DPO', dat is onze specialist ter zake, neemt het binnen de maand met u op.

AG, Data Protection Officer, Emile Jacqmainlaan 53, 1000 Brussel, AG_DPO@aginsurance.be

Hebt u klachten over hoe wij omgaan met uw privacy? Dan is dit het juiste aanspreekpunt:

Gegevensbeschermingsautoriteit, Drukpersstraat 35, 1000 Brussel, contact@apd-gba.be, +32 2 274 48 00.

PRIVACYVERKLARING AG

1. Uw privacy: daar waken we samen over

Wij van AG vinden uw privacy belangrijk. Heel belangrijk. Als supporter van jouw leven gaan we er dan ook uiterst zorgzaam mee om. We verwerken uw persoonsgegevens op een transparante en wettelijk correcte manier. In deze privacyverklaring leggen we u uit waarom en hoe we dat doen, maar we vertellen u ook wat u kan doen om ons daarbij te helpen. Want over uw privacy waken we samen.

Uw privacy, een uiterst kostbaar goed

Als trouwe supporter van jouw leven is het onze taak om in het kader van onze dienstverlening bepaalde gegevens van u te verzamelen, bij te houden en te gebruiken. We doen dat altijd met de allergrootste zorg, op volledige transparante manier én natuurlijk ook binnen het kader van de wetgeving. Samen waken we over uw privacy.

Wie bent u?

Deze privacyverklaring is bestemd voor alle fysieke personen, zowel verzekeringsnemers (zelfs prospecten of kandidaat-verzekeringsnemers) als verzekerden, begunstigden of derden (bijvoorbeeld: benadeelde partijen, getuigen, experts, verzekeringstussenpersonen, kandidaat-werknemers, bezoekers op onze websites, gebruikers van onze mobiele applicaties, medewerkers van onze partners, etc.). Deze privacyverklaring is niet bestemd voor rechtspersonen.

Wie zijn wij?



Wij, dat zijn alle medewerkers van **AG Insurance** [afgekort AG] NV/SA

- Maatschappelijke zetel in B-1000 Brussel, Emile Jacqmainlaan 53
- BTW BE 0404.494.849; RPR – Brussel
- IBAN: BE13 2100 0007 6339; BIC: GEBABEBB
- info@aginsurance.be
- www.aginsurance.be; www.ag.be
- Belgische verzekeringsonderneming toegelaten onder code 0079, onder toezicht van de Nationale Bank van België, de Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel

Wij zijn bijna altijd **verwerkingsverantwoordelijke**

- Wettelijk gezien is AG over het algemeen de 'verwerkingsverantwoordelijke' van uw persoonsgegevens.
- Wij bepalen waarom (voor welke doeleinden) en hoe (met welke essentiële middelen) we uw gegevens verwerken.
- Wij zijn uw aanspreekpunt en dat van de toezichthoudende autoriteiten voor alle vragen over ons gebruik van uw gegevens.

Wij zijn heel **soms verwerker**

- In een beperkt aantal gevallen handelen wij louter op instructie van een andere verwerkingsverantwoordelijke die uw eerste aanspreekpunt is voor al uw vragen rond privacy.
- Wij raden u aan om de privacyverklaring van die andere verantwoordelijke aandachtig te lezen.
- Maar ook in die beperkt aantal gevallen blijven wij de nodige maatregelen nemen om uw persoonsgegevens te beschermen.

Wij zijn **soms verwerkingsverantwoordelijke samen met iemand anders**

- Wij delen u via de privacyclausule in uw verzekeringsovereenkomst of het relevante (web)formulier mee dat een andere verantwoordelijke ook uw gegevens verwerkt.
- Wij vereisen ook van onze partner dat hij zeer zorgzaam omgaat met uw persoonsgegevens. Dat spreken we ook contractueel af met onze partner.

2. Uw privacy, daar hebt u iets over te zeggen

2.1. Waarom?

Simpel: het gaat over u.

Uw naam, foto, telefoonnummer, code, wachtwoord, contractnummer, e-mailadres, ... zijn gegevens die van u zijn. Van u als persoon. Daarom noemen we ze persoonsgegevens.

Welke persoonsgegevens houden we bij van u en waarom?

Afhankelijk van de context waarin wij uw persoonsgegevens verwerken [bv. u bent verzekeringnemer of aangeslotene of kandidaat-werknemer of prospect, etc.], houden we verschillende soorten gegevens van u bij:

- "gewone persoonsgegevens" of "niet-bijzondere categorieën van persoonsgegevens"; en/of
- bepaalde "bijzondere categorieën van persoonsgegevens", namelijk gezondheidsgegevens en gegevens over strafrechtelijke veroordelingen en overtredingen.

De andere soorten van "bijzondere categorieën van persoonsgegevens" [namelijk gegevens over ras en etnische afkomst, politieke meningen, religieuze of filosofische overtuigingen of een vakbondslidmaatschap, genetische gegevens, biometrische gegevens om een fysieke persoon op een unieke wijze te identificeren en gegevens over seksualiteit of seksuele geaardheid] verwerken wij niet.

Hieronder vindt u een overzicht:



Hebt u vragen voor ons over uw privacy?

Wenst u te weten welke categorieën van uw persoonsgegevens wij verwerken? Mail of schrijf ons. Onze 'data protection officer' of 'DPO', dat is onze specialist ter zake, neemt het binnen de maand met u op. AG, Data Protection Officer, Emile Jacqmainlaan 53, 1000 Brussel, AG_DPO@aginsurance.be



Soms gaat het niet alleen om uw gegevens, maar om die van iemand uit uw omgeving.

Denk bijvoorbeeld aan uw kinderen, uw partner, de begunstigde van uw levensverzekering, uw werknemers ten voordele van wie u een groepsverzekering heeft afgesloten, ... maar ook aan een persoon die betrokken is bij een schadegeval, zoals een slachtoffer of een getuige.

Als u ons gegevens over deze mensen doorgeeft, moet u dit aan hen laten weten.

Hoe verzamelen we uw persoonsgegevens?

We verzamelen uw gegevens op verschillende manieren (en ook indien wij hiervoor enkel een geldige rechtsbasis hebben, zie verder), bijvoorbeeld:

U deelt ons uw gegevens mee

- Wanneer u bij ons klant wordt
- Wanneer u de formulieren en contracten invult die wij u voorleggen
- Wanneer u onze diensten en producten gebruikt
- Wanneer u ingaat op onze uitnodigingen (fysieke en digitale conferenties, ...), deelneemt aan wedstrijden, ...
- Wanneer u contact met ons opneemt (per telefoon, SMS, chatbericht, e-mail, brief, WhatsApp, etc.), in welk geval wij uw gegevens alsook het bericht zelf en de metadata (bv. uur van verzending van het chatbericht) kunnen bewaren en verwerken mits wij daarvoor een geldige rechtsbasis hebben
- Wanneer u één van onze websites bezoekt of gebruikmaakt van één van onze mobiele apps via de cookies en gelijkaardige technologieën (meer informatie over de cookies vindt u in onze Cookiebeleid op www.ag.be (via de knop 'Cookies' onderaan de pagina))
- Wanneer u gegevens meedeelt tijdens het gebruik van onze websites (inclusief onze pagina's op sociale media) en onze mobiele toepassingen, bijvoorbeeld wanneer u:
 - ons gegevens meedeelt tijdens het intekenen op onze newsletter
 - online een verzekeringsofferte aanvraagt
 - online uw gegevens invult om uw kandidaatstelling in te dienen voor een vacature
 - een schadegeval aangeeft, medische kosten ingeeft of persoonlijke bijstand vraagt via mobiele apps (bv. 'Mobility Assist', 'Pronto', 'My Global Benefits' of 'AG Health')
 - een ziekenhuisopname aangeeft
 - online contracten afsluit (bijvoorbeeld een Yongo- of Vivay-product)
 - uw gegevens invult in de 'privézones' van de websites, bijvoorbeeld: My Global Benefits, Car Repair, Yongo, Bonus Modulis, ...
 - ...

Uw gegevens worden gepubliceerd of meegedeeld door anderen

- Door personen die u speciaal gemachtigd hebt (bv. het Belgisch Staatsblad, uw verzekeringstussenpersoon, partners met wie wij samenwerken)
- Door organisaties belast met de strijd tegen fraude (bv. Datassur), witwassen van geld en terrorisme
- Door overheidsinstanties (bv. fiscale administratie)
- Door uw werkgever (i.k.v. uw beroepsgebonden verzekeringen of een polis arbeidsongevallen)
- Door professionele dataleveranciers (bv. Bisnode, World-check) om gegevens te verbeteren (bv. spellingsfouten in het adres) en te verrijken (bv. omtrent de samenstelling van uw gezin of het al dan niet vermeld staan op embargolijsten)
- Door het openbaar ministerie of de onderzoeksrechter die ons voorafgaande toegang heeft verleend tot een (gedeelte van het) strafdossier bij een schadegeval
- Door andere ondernemingen wanneer die overwegen om (een deel van) hun activiteiten over te dragen naar AG (via herstructurering, aandelenoverdracht of anderszins), maar enkel indien en in de mate dat de gegevensoverdracht noodzakelijk is voor AG om de overname te overwegen, te evalueren en desgevallend te implementeren
- ...

U wordt gefilmd door onze bewakingscamera's in en rond onze gebouwen

- Deze beelden worden enkel opgeslagen voor het waarborgen van de veiligheid van goederen en personen en om misbruik, fraude en andere inbreuken waarvan onze klanten en wijzelf het slachtoffer zouden kunnen worden, te voorkomen en op te sporen
- De aanwezigheid van bewakingscamera's wordt aangeduid met pictogrammen die onze contactgegevens vermelden



Wenst u de oorsprong te kennen van uw persoonsgegevens die wij verwerken? Mail of schrijf ons. Onze 'data protection officer' of 'DPO', dat is onze specialist ter zake, neemt het binnen de maand met u op. AG, Data Protection Officer, Emile Jacqmainlaan 53, 1000 Brussel, AG_DPO@aginsurance.be



Wanneer wij uw persoonsgegevens vragen, hebt u het recht om daar niet op in te gaan. Het kan dan wel zijn dat het voor ons onmogelijk is geworden om het specifieke doeleinde te verwezenlijken en/of om uw dossier verder te behandelen.

2.2. Wat?



U kunt uw gegevens inkijken. Wat betekent dat?

Dat u ons kunt vragen:

- of wij van u persoonsgegevens verwerken of niet;
- waarom [voor welke doeleinden] wij ze verwerken;
- welke categorieën van persoonsgegevens wij van u verwerken;
- met welke categorieën van ontvangers wij uw gegevens delen;
- hoelang wij uw gegevens bewaren;
- om u meer informatie te geven over de rechten die u kunt uitoefenen [rectificatie, wissen, ...] of over de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit;
- wat de oorsprong is van de gebruikte gegevens; en
- wat de aan het geautomatiseerde gebruik [inclusief profilering] van bepaalde van uw persoonsgegevens onderliggende logica is.



Wenst u uw persoonsgegevens in te kijken? Mail of schrijf ons.

Onze 'data protection officer' of 'DPO', dat is onze specialist ter zake, neemt het binnen de maand met u op.
AG, Data Protection Officer, Emile Jacqmainlaan 53, 1000 Brussel, AG_DPO@aginsurance.be

U kunt uw gegevens laten verbeteren. Wat betekent dat?

Dat we ons uiterste best doen om de gegevens die we van u bijhouden zo correct en volledig mogelijk op te slaan. Maar mocht u toch nog vaststellen dat ze onvolledig of onjuist zijn, dan kunt u vragen om ze te laten verbeteren. We doen dat met veel plezier, want een goede supporter werkt met juiste gegevens. Wanneer wij de gegevens hebben verbeterd, stellen wij bovendien elke eventuele ontvanger van de gegevens in kennis van de verbetering, tenzij dit onmogelijk blijkt of onevenredig veel inspanning vergt. Indien u ons daarom verzoekt, verstrekken wij u informatie over deze ontvangers.



Wenst u uw persoonsgegevens te laten verbeteren? Mail of schrijf ons.

Onze 'data protection officer' of 'DPO', dat is onze specialist ter zake, neemt het binnen de maand met u op.
AG, Data Protection Officer, Emile Jacqmainlaan 53, 1000 Brussel, AG_DPO@aginsurance.be

U kunt uw gegevens laten verwijderen. Wat betekent dat?

Dat u het recht hebt om vergeten te worden.

U kunt aan ons vragen om de persoonsgegevens die we van u bijhouden, te wissen.

Dat is mogelijk als:

de gegevens niet langer nodig zijn voor de doeleinden waarvoor wij ze hebben verzameld; of

u ons de toestemming hebt gegeven om uw gegevens te verwerken en u beslist om die in te trekken; of

u bezwaar gemaakt hebt tegen het gebruik van uw gegevens en wij geen reden hebben om daar niet op in te gaan; of

u toestemming hebt gegeven toen u minderjarig was en ze nu wil intrekken, omdat u zich nu bewust geworden bent van de risico's die verbonden zijn aan het gebruik van uw gegevens



In sommige gevallen moeten wij uw gegevens toch nog bewaren.

Dat is zo wanneer we een wettelijke verplichting moeten naleven of zolang als we een rechtsvordering kunnen instellen, uitoefenen of onderbouwen. Wanneer wij de gegevens hebben verwijderd, stellen wij elke eventuele ontvanger van de gegevens in kennis van de verwijdering, tenzij dit onmogelijk blijkt of onevenredig veel inspanning vergt. Indien u ons daarom verzoekt, verstrekken wij u informatie over deze ontvangers.



Wenst u uw persoonsgegevens te laten verwijderen? Mail of schrijf ons.

Onze 'data protection officer' of 'DPO', dat is onze specialist ter zake, neemt het binnen de maand met u op.
AG, Data Protection Officer, Emile Jacqmainlaan 53, 1000 Brussel, AG_DPO@aginsurance.be

U kunt vragen om de verwerking van uw persoonsgegevens te beperken. Wat betekent dat?

Dat u ons kunt vragen om in te grijpen als u vindt dat:

een persoonsgegeven niet juist is en wij nog bezig zijn met na te kijken of het juist is; of

we uw gegevens niet meer nodig hebben, maar u ze wel nodig hebt om een rechtsvordering in te stellen, uit te oefenen of te onderbouwen.



In sommige gevallen kunnen we uw gegevens toch blijven verwerken.

Dat is zo wanneer u ons laat weten dat de beperking niet meer nodig is, maar ook wanneer we uw gegevens moeten verwerken om een rechtsvordering in te stellen, uit te oefenen of te onderbouwen. Het kan ook zijn dat het gebruik nodig is voor het algemeen belang of om de rechten van een fysieke persoon of een rechtspersoon te beschermen.

Wanneer wij de verwerking hebben beperkt, stellen wij bovendien elke eventuele ontvanger van de gegevens in kennis van de beperking van de verwerking, tenzij dit onmogelijk blijkt of onevenredig veel inspanning vergt. Indien u ons daarom verzoekt, verstrekken wij u informatie over deze ontvangers.



Wenst u uw persoonsgegevens te laten verwijderen? Mail of schrijf ons.

Onze 'data protection officer' of 'DPO', dat is onze specialist ter zake, neemt het binnen de maand met u op.

AG, Data Protection Officer, Emile Jacqmainlaan 53, 1000 Brussel, AG_DPO@aginsurance.be

U kunt weigeren dat bepaalde beslissingen genomen worden die uitsluitend gebaseerd zijn op een geautomatiseerde verwerking, inclusief profilering. Wat betekent dat?

Dat in bepaalde gevallen een beslissing in uw dossier niet enkel mag gebaseerd zijn op een geautomatiseerd gebruik van gegevens (inclusief profilering; [zie verder](#)) indien ze rechtsgevolgen kan hebben die betrekking hebben op u of een aanzienlijke gelijkaardige impact kan hebben op u. De wet voorziet dat, maar ook wij geloven daar heel sterk in. Als sporter van jouw leven vinden we dat de beste dienstverlening het gevolg is van een individuele aanpak van elk dossier.

Concreet betekent dit dat wij, naast het voldoen aan alle andere verplichtingen inzake de bescherming van uw privacy:

altijd voor een menselijke tussenkomst in elk dossier zorgen; of

garanderen dat onze volledige geautomatiseerde beslissingen geen rechtsgevolgen teweegbrengen voor u en geen aanzienlijke impact op u hebben; of

wij garanderen dat onze volledige geautomatiseerde beslissingen:

- (i) noodzakelijk zijn om een contract tussen ons en u af te sluiten of uit te voeren;
- (ii) gebaseerd zijn op uw uitdrukkelijke toestemming (die wij u zullen vragen via het daartoe bestemde [web]formulier); of
- (iii) wettelijk toegestaan zijn.

Opgelet: indien het gaat om gezondheidsgegevens of gegevens over strafrechtelijke veroordelingen en overtredingen, zal enkel (ii) van toepassing zijn. Maar in alle drie de gevallen laten we u weten dat we werken met beslissingen die uitsluitend gebaseerd zijn op een geautomatiseerd gebruik (inclusief profilering) van uw persoonsgegevens, en rechtsgevolgen teweegbrengen voor u of een aanzienlijke impact op u hebben. We vertellen u ook waarom we die beslissing nemen en wat de verwachte gevolgen zijn.

Hebt u hier vragen over of bent u niet akkoord met de beslissing, geef het door aan uw contactpersoon bij AG. Indien de geautomatiseerde beslissing gebaseerd is op uw uitdrukkelijke toestemming, kunt u ook altijd kosteloos uw toestemming intrekken.



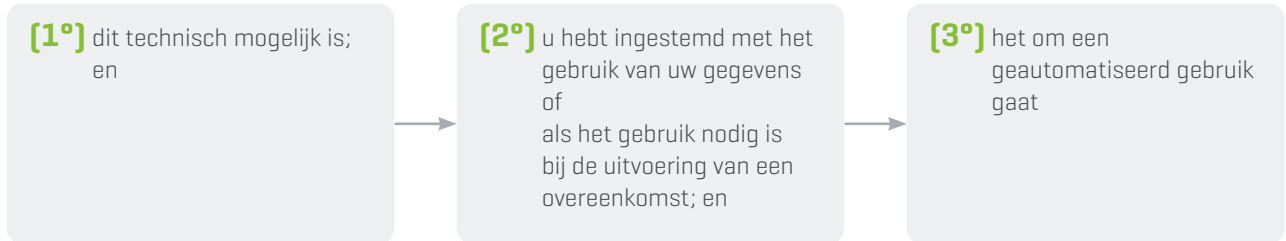
Weigert u dat bepaalde beslissingen genomen worden die uitsluitend gebaseerd zijn op een geautomatiseerde verwerking of bent u niet akkoord met de beslissing? Mail of schrijf ons.

Onze 'data protection officer' of 'DPO', dat is onze specialist ter zake, neemt het binnen de maand met u op.

AG, Data Protection Officer, Emile Jacqmainlaan 53, 1000 Brussel, AG_DPO@aginsurance.be

U kunt vragen om uw gegevens naar u of naar een derde partij over te dragen. Wat betekent dat?

Dat u ons kunt vragen om de gegevens die u aan ons hebt gegeven, over te dragen aan u of rechtstreeks aan een andere verwerkingsverantwoordelijke, op voorwaarde dat:



Wenst u uw persoonsgegevens over te dragen naar uzelf of naar een derde? Mail of schrijf ons. Onze 'data protection officer' of 'DPO', dat is onze specialist ter zake, neemt het binnen de maand met u op. AG, Data Protection Officer, Emile Jacqmainlaan 53, 1000 Brussel, AG_DPO@aginsurance.be

U kunt uw toestemming intrekken. Wat betekent dat?

Stel: u gaf ons toestemming om uw gegevens te verwerken, maar wil die toestemming intrekken. Dat kan altijd en kosteloos.



Wenst u uw toestemming voor de verwerking van uw persoonsgegevens in te trekken? Mail of schrijf ons. Onze 'data protection officer' of 'DPO', dat is onze specialist ter zake, neemt het binnen de maand met u op. AG, Data Protection Officer, Emile Jacqmainlaan 53, 1000 Brussel, AG_DPO@aginsurance.be



Het intrekken van de toestemming laat de rechtmatigheid van de verwerking op basis van de toestemming vóór de intrekking daarvan, onverlet. Dit betekent dat, als u uw toestemming intrekt, het gebruik van uw gegevens op basis van uw eerder gegeven toestemming geldig blijft.

Wanneer u uw toestemming intrekt, kan het wel zijn dat het voor AG onmogelijk is geworden om het doeleinde te verwezenlijken en/of om uw dossier verder te behandelen.

U kunt bezwaar maken tegen het gebruik van uw gegevens. Wat betekent dat?

Als u vindt dat wij uw gegevens niet mogen verwerken, dan kunt u daar op ieder ogenblik bezwaar tegen maken. Dat kan als het gebruik van uw persoonsgegevens berust op het algemeen belang of ons gerechtvaardigd belang [zie verder punt 3.2]. Indien het gebruik van uw persoonsgegevens berust op ons gerechtvaardigd belang, dan kunt u ons bovendien verzoeken u informatie te bezorgen omtrent het billijke evenwicht dat wij nastreven tussen enerzijds uw privacy en anderzijds ons gerechtvaardigd belang. U kunt ook altijd en kosteloos bezwaar maken tegen het gebruik van uw gegevens in het kader van prospectie [zie hierna].



Wenst u bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens? Mail of schrijf ons. Onze 'data protection officer' of 'DPO', dat is onze specialist ter zake, neemt het binnen de maand met u op. AG, Data Protection Officer, Emile Jacqmainlaan 53, 1000 Brussel, AG_DPO@aginsurance.be



In sommige gevallen kunnen we geen rekening houden met dat bezwaar. Dat is zo als ons gerechtvaardigd belang zwaarder weegt dan het uwe of als het gebruik van uw gegevens nodig blijft om een rechtsvordering in te stellen, uit te oefenen of te onderbouwen.

U kunt ook bezwaar maken tegen het gebruik van uw gegevens in het kader van prospectie. Wat betekent dat?

Wij verwerken uw gegevens in het kader van prospectie. Verder leggen wij u uit wat dat betekent. Maar u kan ons altijd, op ieder ogenblik en zonder kosten, laten weten dat u niet wil dat wij uw gegevens verwerken in het kader van prospectie. Indien u ons laat weten dat u niet (langer) wenst dat wij uw gegevens verwerken voor prospectie, dan zullen wij uw gegevens niet (meer) gebruiken voor prospectie en zullen wij alle daarmee gepaard gaande gegevensverwerkingen (zoals onder meer profilering van uw gegevens voor prospectie) stopzetten.

U kan ons op de volgende manieren laten weten dat u niet wil dat wij uw gegevens verwerken in het kader van prospectie:

Tijdens de sluiting van uw verzekeringscontract

- (i) vink het vakje aan in de contractuele documenten; of
- (ii) meld het aan uw tussenpersoon

Op elk ogenblik

Stuur ons een mail of brief
AG, Data Protection Officer,
Emile Jacqmainlaan 53, 1000
Brussel,
AG_DPO@aginsurance.be

Na ontvangst van prospectie per e-mail

Schrijf u uit door te klikken op de link die daartoe voorzien is in de e-mail. Deze link kan onder meer worden aangeduid met "uitschrijven", "unsubscribe" of "afmelden"



Indien u niet wenst dat wij uw gegevens verwerken in het kader van prospectie, vergeet niet om de cookies (of andere gelijkaardige technologieën) op onze websites en mobiele apps uit te schakelen. Doe het ook op onze pagina's op sociale media om te voorkomen dat er gegevens worden verzameld via deze cookies die u voordien eventueel zelf zou hebben aanvaard.

Meer informatie over de werking van cookies en over hoe u deze kunt aanvaarden of uitschakelen, vindt u in onze Cookie Policy op www.ag.be (via de knop 'Cookies' onderaan de pagina).

2.3. Hoe?

Het is niet moeilijk om uw rechten inzake privacy uit te oefenen.



Wenst u uw rechten inzake privacy uit te oefenen? Mail of schrijf ons.

Onze 'data protection officer' of 'DPO', dat is onze specialist ter zake, neemt het binnen de maand met u op.
AG, Data Protection Officer, Emile Jacqmainlaan 53, 1000 Brussel, AG_DPO@aginsurance.be



U hebt het in de hand!

Wees altijd zo specifiek mogelijk als u uw rechten wil uitoefenen. Dan kunnen wij uw vraag correct behandelen, precies zoals u dat wenst.

Om te vermijden dat iemand anders uw rechten uitoefent, is het belangrijk dat wij uw identiteit kunnen verifiëren. Om die reden kan het zijn dat wij u verzoeken om ons een identificatiedocument of ander identificatiemiddel te bezorgen. Indien u ons een kopie van uw identiteitskaart, paspoort of gelijkaardig document bezorgt, kunt u de gegevens schrappen die niet relevant zijn om uw identiteit te controleren. U kunt op deze print ook onze naam, de datum en het doel van uw vraag vermelden, zodat de print naderhand niet voor andere doeleinden kan worden gebruikt.

3. Uw privacy, daar dragen **wij** (heel veel) zorg voor

3.1. Waarom?

Als supporter van jouw leven is het normaal dat wij gegevens bijhouden om u snel te kunnen bereiken en om u zo goed mogelijk te kunnen bijstaan. Maar we verwerken ze ook om u commerciële informatie over onze producten en diensten te bezorgen die u interesseren. Daarnaast dienen uw gegevens o.a. ook om onze wettelijke verplichtingen na te komen, fraude te voorkomen en om onze interne processen en dienstverlening te optimaliseren.

We verwerken uw persoonsgegevens voor verschillende doeleinden, maar wij verwerken enkel die gegevens die relevant en strikt noodzakelijk zijn voor het bereiken van het beoogde doeleinde. Wat die doeleinden zijn en hoe we uw gegevens nu precies verwerken, leest u onder [3.2 \('wat'\)](#) en [3.3 \('hoe'\)](#).

3.2. Wat?

Als wij met uw gegevens aan de slag gaan, dan zijn wij over het algemeen verantwoordelijk voor het gebruik ervan. Maar wat doen we nu precies met uw gegevens? Heel wat: verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, verwerken, doorsturen, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen. Maar in alle gevallen verwerken wij uw gegevens met de allergrootste zorg en enkel voor welbepaalde doeleinden die in deze privacyverklaring worden verduidelijkt.

We verwerken uw gegevens voor specifieke doeleinden. Wat betekent dat?

Dat wij uw persoonsgegevens niet zomaar verwerken, maar enkel indien:

1. er een juridische basis is; en
2. enkel voor specifieke doeleinden.

Welke zijn deze juridische basissen?

Hieronder geven wij u een algemeen, schematisch overzicht van de vier mogelijke juridische basissen waarop wij onze verwerkingen van persoonsgegevens baseren.

Opgelet: dit is enkel een algemeen overzicht. Elke afzonderlijke verwerking is slechts gebaseerd op één juridische basis [zie hierna].

Juridische basis

We verwerken uw persoonsgegevens in het kader van de **uitvoering van het contract** of om op uw verzoek **precontractuele maatregelen** te nemen.

Daarnaast moeten wij als verzekeraar voldoen aan een aantal **wettelijke, reglementaire en administratieve verplichtingen**.

Maar het kan ook zijn dat we uw persoonsgegevens verwerken om redenen die ons **gerechtvaardigd belang** betreffen.

In dat geval streven wij ernaar om een billijk evenwicht te bewaren tussen het gerechtvaardigd belang en het respecteren van uw privacy, en kan u uw recht van bezwaar uitoefenen en ons informatie verzoeken omtrent het billijke evenwicht dat wij nastreven [[zie hoger punt 2.2](#)].

Tenslotte verwerken we uw persoonsgegevens ook in bepaalde gevallen als we daarvoor uw **toestemming** hebben gekregen, namelijk in die gevallen waarin geen van de vorige juridische basissen kan worden gebruikt en wij toch uw persoonsgegevens wensen te verwerken voor een specifiek doel. Indien wij uw toestemming nodig hebben om uw persoonsgegevens te gebruiken voor één of meerdere welbepaalde doeleinden, vragen wij daarvoor uw toestemming in bv. het desbetreffende (web)formulier. U kan uw toestemming altijd en kosteloos intrekken [[zie hoger](#)].

Welke zijn deze specifieke doeleinden en welke juridische basis wordt gebruikt voor elke verwerking afzonderlijk?

Elke afzonderlijke verwerking is slechts gebaseerd op één juridische basis. Voor elke verwerking afzonderlijk bepalen wij de juridische basis, en dit op grond van:

- de aard van de persoonsgegevens die wij verwerken; en
- het specifieke doel waarvoor wij de persoonsgegevens verwerken.

Beide voorwaarden zijn cumulatief.

Indien de verwerking gebeurt op basis van gezondheidsgegevens en/of gegevens over strafrechtelijke veroordelingen en overtredingen, dan:

- baseren wij de verwerking van gezondheidsgegevens voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering op ons gerechtvaardigd belang (in welk geval u een recht van bezwaar heeft, [zie hoger](#));
- baseren wij de verwerking van gezondheidsgegevens in het kader van een polis arbeidsongevallen op de noodzaak voor de uitoefening van specifieke rechten van de werknemer op het gebied van het arbeidsrecht en het socialezekerheids- en socialebeschermingsrecht;
- baseren wij de verwerking van persoonsgegevens over strafrechtelijke veroordelingen en overtredingen voor het beheer van de eigen geschillen op ons gerechtvaardigd belang (in welk geval u een recht van bezwaar heeft, [zie hoger](#)); en
- baseren wij alle andere verwerkingen van gezondheidsgegevens en persoonsgegevens over strafrechtelijke veroordelingen en overtredingen op uw voorafgaande uitdrukkelijke toestemming (die u altijd kosteloos kunt intrekken, [zie hoger](#)).

Indien bij de verwerking "gewone" persoonsgegevens (zijnde de niet-bijzondere categorieën van uw persoonsgegevens) worden gebruikt, dan zal het doel van de verwerking bepalen welke juridische basis wij gebruiken.

Hieronder geven wij u een aantal voorbeelden van verwerkingen samen met hun doeleinden en hun relevante juridische basis.

Voorbeelden:

Contract

- Analyse van de opportuniteit om een verzekerings- of kredietovereenkomst te sluiten en/of van de voorwaarden die hieraan moeten gekoppeld worden
- Sluiten, beheren en uitvoeren van verzekeringscontracten, bv. beheer van de klantrelatie, schadebeheer, opvolging van de betaling van de premies, het informeren van klanten over de wijziging van waarborgen of andere contractuele voorwaarden, etc.
- Bijhouden van een historiek van de (recentste) contactmomenten om de frequentie ervan te kennen en op een aanvaardbaar peil te houden
- Uitvoeren van een dienst die u hebt gevraagd, bijvoorbeeld nadat uzelf online uw gegevens heeft meegedeeld om in te tekenen op de newsletter, zich kandidaat te stellen voor een vacature of om een verzekeringsofferte te vragen
- Verwerken van uw nationaal rijksregisternummer om u te identificeren en authenticeren wanneer u zich wenst te connecteren op één van onze IT-platformen
- Wanneer wij functionele en technische cookies plaatsen die ervoor zorgen dat onze websites en mobiele applicaties goed functioneren en dat wij de door u gevraagde online diensten kunnen leveren (voor meer info, zie ons 'Cookiebeleid' dat u kunt vinden via de knop 'Cookies' onderaan op onze websites)
- ...
- **Opgelet:** uw gezondheidsgegevens en gegevens over strafrechtelijke veroordelingen en overtredingen verwerken wij nooit op deze juridische basis.

Wet

- Opstellen van alle verplichte verslaggeving
- Opsporen, voorkomen en bestrijden van het witwassen van geld, fiscale fraude en terrorisme in uitvoering van wettelijke of reglementaire verplichtingen
- Toepassen van de MiFID-wetgeving en alle andere regelgeving van toepassing op de verzekeringsactiviteit [bv. verzekeringsdistributie, etc.]
- Naleven van de verplichtingen op het gebied van financiële embargo's en bevroering van tegoeden
- Nakomen van onze fiscale verplichtingen [bv. doorsturen van de inlichtingen geviseerd door FATCA]
- ...
- **Opgelet:** uw gezondheidsgegevens en gegevens over strafrechtelijke veroordelingen en overtredingen verwerken wij nooit op deze juridische basis [uitgezonderd wanneer wij, in het kader van een polis arbeidsongevallen, uw gezondheidsgegevens enkel verwerken voor zover noodzakelijk voor de uitoefening van specifieke rechten van de werknemer op het gebied van het arbeidsrecht en het socialezekerheids- en socialebeschermingsrecht].

Ons gerechtvaardigd belang

- Ons gerechtvaardigd belang bestaat in het moeten kunnen functioneren als bedrijf, bijvoorbeeld:
 - beheer van de verzekeringsportefeuille
 - opstellen van businessplannen, risicoanalyses, etc.
 - opstellen van een totaalbeeld van de klanten [bv. opmaken van statistieken over onze klanten om te weten wie ze zijn en hen beter te leren kennen]
 - testen, evalueren, vereenvoudigen, optimaliseren en/of automatiseren van onze interne processen inzake risicobeoordeling en -aanvaarding, dossierbeheer, etc.
 - testen, evalueren, vereenvoudigen en optimaliseren van de onlinesystemen om uw gebruikerservaring te verbeteren [bv. oplossen van bugs op onze websites en mobiele apps, u contacteren om technische problemen op te lossen wanneer we hebben vastgesteld dat u begonnen bent met het online invullen van uw gegevens om een bepaalde dienst te genieten, maar u dit proces niet hebt kunnen voltooien, ...]
 - beheren en optimaliseren van onze distributiekanaalen [namelijk het makelaarsnetwerk en het netwerk BNP Paribas Fortis en bpost/bpost bank]
 - prospecteren binnen de limieten van ons gerechtvaardigd belang [zie verder] waarbij u steeds het recht heeft om kosteloos bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens voor prospectie, met inbegrip van profilering die betrekking heeft prospectie [zie hoger]
 - ontwikkelen van nieuwe producten die beantwoorden aan uw nieuwe behoeften en wensen die evolueren in functie van de evoluerende leefomstandigheden
- Ons gerechtvaardigd belang bestaat in het moeten kunnen detecteren, voorkomen en bestrijden van misbruiken en fraude [bv. verzekeringsfraude]
- Ons gerechtvaardigd belang bestaat in het moeten kunnen beschermen van personen en goederen [waaronder onze informaticanetwerken en -systemen], via bv. bewakingscamera's in en rond de gebouwen van AG
- Ons gerechtvaardigd belang bestaat in het moeten kunnen vaststellen, uitoefenen, verdedigen en beschermen van onze rechten of die van de personen die wij eventueel vertegenwoordigen [bijvoorbeeld bij geschillen] en samenstellen van bewijzen
- Ons gerechtvaardigd belang bestaat in het moeten kunnen kennismaken van het bestaan en de inhoud van [elektronische] communicatie [telefoongesprekken, e-mails, chatberichten, SMS'en, brieven, WhatsApp berichten, etc.] tussen onze medewerkers en onze klanten en partners, en ook het bewaren van de communicatie en de metadata ervan voor bewijsdoeleinden, kwaliteitscontrole en/of training/coaching van onze medewerkers, alsook in bepaalde gevallen, voor gebruik in het kader van automatisering van onze interne processen [bv. ontwikkeling van een chatbot/virtual assistant]
- ...
- **Opgelet:** uw gezondheidsgegevens verwerken wij enkel op grond van deze juridische basis voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering. Uw gegevens over strafrechtelijke veroordelingen en overtredingen verwerken wij enkel op grond van deze juridische basis voor het beheer van de eigen geschillen.
- **Opgelet:** wanneer wij uw gegevens verwerken op grond van ons gerechtvaardigd belang, dan streven wij ernaar om een billijk evenwicht te bewaren tussen het gerechtvaardigd belang en het respecteren van uw privacy, en kan u uw recht van bezwaar uitoefenen en ons informatie verzoeken omtrent het billijke evenwicht dat wij nastreven [zie hoger punt 2.2].

Uw toestemming

- Verwerken van uw gezondheidsgegevens (bv. in het kader van het sluiten, beheren en uitvoeren van uw hospitalisatieverzekering of verzekering gewaarborgd inkomen, het beheren van een schadegeval met lichamelijke letsels, etc.), behalve indien wij uw gezondheidsgegevens verwerken voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering (in welk geval wij ons baseren op ons gerechtvaardigd belang, [zie hoger](#)) of indien wij, in het kader van een polis arbeidsongevallen, uw gezondheidsgegevens enkel verwerken voor zover noodzakelijk voor de uitoefening van specifieke rechten van de werknemer op het gebied van het arbeidsrecht en het socialezekerheids- en socialebeschermingsrecht
- Prospecteren indien wij ons niet kunnen baseren op ons gerechtvaardigd belang ([zie verder](#))
- Verwerken van persoonsgegevens over strafrechtelijke veroordelingen en overtredingen (bv. in het kader van het beheren van bepaalde schadegevallen waarbij een strafonderzoek werd geopend), behalve indien wij die gegevens verwerken voor het beheer van de eigen geschillen (in welk geval wij ons baseren op ons gerechtvaardigd belang, [zie hoger](#))
- Het plaatsen van cookies of gelijkaardige technologieën op onze websites en mobiele applicaties die ons toelaten uw klik- en surfgedrag te volgen en op te nemen in uw klantenprofiel om uw ervaring op onze websites en de advertenties voor onze producten te optimaliseren (voor meer info, zie ons 'Cookiebeleid' dat u kunt vinden via de knop 'Cookies' onderaan op onze websites)
- Het plaatsen van 'derdepartijen cookies' (bv. de Facebook "I like" knop) op onze websites en mobiele applicaties waarbij uw persoonsgegevens kunnen worden doorgestuurd naar derden die uw gegevens kunnen gebruiken voor onder meer direct marketingdoeleinden, analytische studies of marktonderzoek (voor meer info, zie ons 'Cookiebeleid' dat u kunt vinden via de knop 'Cookies' onderaan op onze websites)
- Indien wij u meedelen dat wij (bepaalde delen van) de telefoon- en/of videoconferentie (bv. via Teams) zullen opnemen voor welbepaalde doeleinden, kan u toestemmen met de opname en verwerking van uw stem en afbeelding door ervoor te kiezen uw microfoon en camera aan te zetten; indien u niet wenst dat uw stem en afbeelding worden opgenomen en verwerkt, kan u deelnemen aan de conversatie via de chatfunctie
- ...
- **Opgelet:** indien wij uw gegevens verwerken op grond van uw toestemming, heeft u het recht om altijd en kosteloos uw toestemming in te trekken ([zie hoger](#))



Wenst u voor de verwerking(en) van uw persoonsgegevens de doeleinden en de juridische basis(sen) te kennen? Wenst u uw toestemming voor de verwerking in te trekken? Wenst u bezwaar te maken tegen de verwerking?

Mail of schrijf ons. Onze 'data protection officer' of 'DPO', dat is onze specialist ter zake, neemt het binnen de maand met u op.

AG, Data Protection Officer, Emile Jacqmainlaan 53, 1000 Brussel, AG_DPO@aginsurance.be

We verwerken uw gegevens voor prospectie op basis van ons gerechtvaardigd belang. Wat betekent dat?

Als trouwe supporter van jouw leven sturen we u enkel informatie, voorstellen of offertes als we er vast van overtuigd zijn dat dit u echt interesseert en ten goede komt. Concreet betekent dit dat wij u, in het kader van prospectie op basis van ons gerechtvaardigd belang, enkel informatie, voorstellen of offertes zullen bezorgen voor de eigen producten en diensten van AG. U heeft steeds het recht om bezwaar te maken tegen het gebruik van uw gegevens in het kader van prospectie ([zie hoger](#)). Indien u dat heeft gedaan, zullen wij uw gegevens niet langer verwerken voor prospectie. U kunt ons ook steeds informatie verzoeken omtrent het billijke evenwicht dat wij nastreven wanneer wij uw persoonsgegevens verwerken voor prospectie op basis van ons gerechtvaardigd belang ([zie hoger punt 2.2](#)).

Voorbeelden van gebruik van uw gegevens voor prospectie op basis van ons gerechtvaardigd belang:

Wanneer u een pensioenspaarproduct, een vrij aanvullend pensioen voor zelfstandigen of een ander gelijkaardig product hebt afgesloten



willen we u informeren over de indexering van de bedragen die fiscaal aftrekbaar zijn om zo uw onderschreven producten fiscaal te optimaliseren

Wanneer u een beleggingsproduct hebt onderschreven



willen we u misschien informeren over andere beleggingsopportunities met een beter rendement of over herbeleggingsopportunities na de vereffening van de belegging

Indien u reeds klant bent bij AG



willen we u gewoon informeren over onze (nieuwe) verzekeringsproducten die bij u passen, willen wij u op de hoogte houden van bepaalde acties en/of willen wij u uitnodigen op bepaalde evenementen die wij organiseren of sponsoren

Wanneer u een klant bent en met pensioen gaat



willen we u misschien adviseren over de opties die bij deze belangrijke stap in uw leven horen, bijvoorbeeld een adviesdienst inzake financiële behoeften

In bepaalde specifieke gevallen vragen wij toch uw toestemming om u informatie, offertes en voorstellen te bezorgen, bijvoorbeeld:

- wanneer u online een verzekeringsofferte aanvraagt of deelneemt aan een wedstrijd;
- wanneer wij uw gegevens aan derden zouden willen bezorgen voor hun eigen prospectie;
- wanneer wij u zouden willen contacteren om u informatie, offertes of voorstellen te bezorgen over producten of diensten van partners, dochterondernemingen of andere derden; of
- wanneer wij u informatie, offertes of voorstellen wensen te bezorgen, maar u nog geen klant bij ons bent.

In die gevallen kan u altijd en kosteloos uw toestemming intrekken [[zie hoger](#)].

Hoe contacteert AG u voor prospectie?

In het kader van prospectie kan AG of uw verzekeringstussenpersoon u contacteren via de gebruikelijke kanalen (bv. via telefoon, brief of mail). Maar wees gerust: zodra uw telefoonnummer staat vermeld op de "bel-me-niet-meer"-lijst, gebruiken wij uw telefoonnummer echter niet meer voor prospectie (tenzij u ons nadien daartoe toch nog de toestemming zou geven).

Met welke gegevens gaan wij aan de slag voor prospectie?

We vinden het belangrijk dat u weet dat we ook in deze context zorgzaam omgaan met uw gegevens.

Als supporter van
jouw leven verwerken
we voor prospectie

de gegevens die u hebt meegedeeld tijdens uw contacten met ons of uw verzekeringstussenpersoon

[bv. als u hebt laten weten dat u enkel via e-mail gecontacteerd wil worden voor prospectie, ...]

die we verkregen hebben tijdens onze interacties

[bv. over uw betalingsgewoonten i.v.m. betalingsberichten, uw schadelast, ...]

die we verkregen hebben via cookies

[en andere gelijkaardige technologieën] die uzelf hebt aanvaard op de websites of mobiele apps van AG, inclusief de pagina's van AG op sociale media [bv. Facebookpagina van AG].

Meer informatie over de werking van cookies en over hoe u deze kunt aanvaarden of uitschakelen vindt u in onze Cookie Policy op www.ag.be [via de knop 'Cookies' onderaan de pagina]

geen gegevens uit de bijzondere categorieën (bv. gezondheidsgegevens) of gegevens over gerechtelijke veroordelingen en overtredingen

[tenzij met uw uitdrukkelijke toestemming die altijd en kosteloos kunt intrekken]



Deze gegevens kunnen soms gecorrigeerd worden door een professionele dataleverancier (bijvoorbeeld Bisnode) om er zeker van te zijn dat we over correcte en recente gegevens beschikken.

We kunnen deze gegevens ook delen met uw verzekeringstussenpersoon zodat hij of zij u kan contacteren i.v.m. producten en diensten van AG.

Hoe weten we dat we u voorstellen doen en informatie bezorgen die u interesseren?

Om er zeker van te zijn dat u informatie en offertes ontvangt die u interesseren en het best aangepast zijn aan uw wensen en behoeften, kunnen wij ook uw persoonsgegevens verwerken voor profilering en beslissingen nemen op basis van het profiel gevormd in het kader van prospectie. Voor meer informatie omtrent profilering in het algemeen, [zie verder](#). In het kader van prospectie betekent dat:

wij algemene of specifieke klantprofielen bepalen om uw behoeften, gedragingen en/of kooppotentieel beter te kunnen inschatten. Voorbeelden:

- De categorie van verzekeringsnemer waartoe u behoort;
- Uw risicoprofiel voor beleggingsverzekeringen, dat een samenvatting is van uw kennis en ervaring, financiële slagkracht en/of uw beleggingsdoelstellingen;
- De mate waarin bepaalde van uw eigenschappen als klant overeenstemmen met een model (bijvoorbeeld: uw keuze van producten vertoont een gedrag waaruit kan worden afgeleid dat bepaalde verzekeringsproducten of -diensten voor jou nuttig zouden kunnen zijn);
- Een 'scharniermoment', zoals uw eerste tewerkstelling, een nieuwe job, uw huwelijk, de aankoop van een auto of een huis, de uitbreiding van uw gezin, uw pensioen, ... waar bepaalde verzekeringsproducten of -diensten nuttig zouden kunnen zijn;
- De verwachtingen die u stelt in AG op het vlak van dienstverlening, bijvoorbeeld uw wens om altijd het initiatief te nemen wat verzekeringen betreft, uw wens om regelmatig feedback te ontvangen over uw portefeuille, ...
- ...

wij de signalen volgen die u aan ons hebt gegeven over de producten die door of via AG worden voorgesteld. Voorbeelden:

- De deelname aan een wedstrijd;
- De uitvoering van een simulatie;
- Het gebruik van een applicatie;
- Het verzoek om informatie (bijvoorbeeld een brochure over de woonst of successieplanning);
- De toekomstige gebeurtenissen (bijvoorbeeld de aankoop van een nieuwe woning, een nieuwe auto of gezinsuitbreiding);
- ...

wij het overzicht onderzoeken van uw producten en diensten en meten of u een product of dienst [sub]optimaal gebruikt. Waarom?

- Om u eventueel een voorstel te doen met een reeks soortgelijke producten en diensten die misschien een globaal voordeel opleveren;
- Om u eventueel andere producten of diensten te kunnen aanbieden die beter overeenstemmen met uw persoonlijke situatie;
- ...



Wenst u bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens voor prospectie? Mail of schrijf ons. Onze 'data protection officer' of 'DPO', dat is onze specialist ter zake, neemt het binnen de maand met u op. AG, Data Protection Officer, Emile Jacqmainlaan 53, 1000 Brussel, AG_DPO@aginsurance.be

In een veranderende (digitale) wereld verwerken we soms uw persoonsgegevens voor profilering voor de doeleinden die we [hierboven in 3.2.](#) hebben beschreven.

Wat betekent dat?

Als trouwe supporter van uw leven gebruiken wij de nieuwe technologische evoluties om u een betere dienstverlening aan te bieden en om innovatieve tools te ontwikkelen die aansluiten op uw nieuwe behoeften en verwachtingen die meevolueren met die nieuwe evoluties. Daarom verwerken we soms uw persoonsgegevens voor profilering en het nemen van beslissingen op basis van een profiel, inclusief het analyseren van de gegevens en het opmaken van statistieken, modellen en profielen. U blijft altijd het recht hebben om te weigeren dat wij bepaalde beslissingen nemen die uitsluitend zijn gebaseerd op profilering [[zie 2.2](#)].

Wat is profilering precies?

Profilering is elke vorm van geautomatiseerd gebruik van persoonsgegevens om bepaalde persoonlijke aspecten over een bepaalde persoon te evalueren (bv. zijn/haar economische situatie, gezondheid, persoonlijke voorkeuren, interesses, betrouwbaarheid, gedrag, lokalisatie of verplaatsingen). Indien wij uw persoonsgegevens gebruiken voor profilering, dan doen wij dat niet zomaar. Profilering op zich is geen doeleinde. Wij gebruiken uw gegevens voor profilering dan ook enkel voor een bepaald ander doel en enkel voor zover er een juridische basis is voor profilering.

Waar baseren we ons op? En wat is het doel van profilering?

De juridische basis voor profilering hangt af van:

- de aard van de persoonsgegevens die gebruikt worden bij de profilering;
- het doel van de profilering.

Beide voorwaarden zijn cumulatief. Indien de profilering gebeurt op basis van gezondheidsgegevens en/of gegevens over strafrechtelijke veroordelingen en overtredingen, dan baseren wij de profilering altijd op uw voorafgaande uitdrukkelijke toestemming [uitgezonderd in het kader van een polis arbeidsongevallen in welk geval wij gezondheidsgegevens enkel verwerken voor zover noodzakelijk voor de uitoefening van specifieke rechten van de werknemer op het gebied van het arbeidsrecht en het socialezekerheids- en socialebeschermingsrecht]. Indien bij de profilering “gewone” persoonsgegevens [zijnde de niet-bijzondere categorieën van uw persoonsgegevens] worden gebruikt, dan zal het doel van de profilering bepalen welke juridische basis wij gebruiken.

Hieronder vindt u een aantal concrete voorbeelden:

<p>De noodzaak om het contract uit te voeren of precontractuele maatregelen te nemen op uw verzoek</p>	<p>Bijvoorbeeld om het risico correct te kunnen beoordelen (voor het aanvaarden van een verzekering of om de premie en de draagwijdte van de waarborgen te bepalen), verwerken we objectieve ‘segmenteringscriteria’ die voldoen aan alle wettelijke vereisten.</p> <p>Deze criteria variëren naargelang het product en zijn gebaseerd op statistische vaststellingen die ons leren dat ze een impact kunnen hebben op het zich voordoen of de ernst van een schadegeval.</p> <p>U vindt een overzicht van de segmenteringscriteria en meer uitleg over het gebruik ervan op onze website www.ag.be.</p> <hr/> <p>Bijvoorbeeld wanneer wij geautomatiseerde interne processen gebruiken om onze dienstverlening aan onze klanten en partners te optimaliseren en/of aan te passen aan hun nieuwe verwachtingen en behoeften die mee-evolueren met de nieuwe technologische ontwikkelingen, bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> [1] wanneer geautomatiseerde systemen aanbevelingen of suggesties doen aan onze medewerkers die u vervolgens een antwoord geven of in uw verzekeringsdossier een beslissing nemen, bv. wanneer zij suggesties van antwoorden ontvangen om uw vragen te beantwoorden; [2] wanneer u een automatisch antwoord ontvangt op de “Frequently Asked Questions” sectie op het platform van My Global Benefits; [3] wanneer onze inkomende post (brieven, mails, etc.) automatisch wordt gesorteerd en toegewezen aan uw dossier[beheerder] voor dossierafhandeling; [4] wanneer IT-systemen automatisch de door onszelf vooraf vastgestelde acceptatie- en/of premieberekenningscriteria toepassen op een concrete verzekeringsaanvraag. <hr/> <p>Bijvoorbeeld wanneer technische en functionele cookies (of andere gelijkaardige technologieën) worden geplaatst op onze websites en mobiele applicaties zodat onze websites en mobiele applicaties, alsook de online diensten die u hebt gevraagd, goed werken (voor meer info, zie ons ‘Cookiebeleid’ dat u kunt vinden via de knop ‘Cookies’ onderaan onze websites)</p>
<p>Ons gerechtvaardigd belang dat we nastreven.</p> <p>In dat geval streven we ernaar om een billijk evenwicht te bewaren tussen ons gerechtvaardigd belang en het respecteren van uw privacy. U kan ook uw recht van bezwaar uitoefenen en ons informatie verzoeken omtrent het billijke evenwicht dat wij nastreven (zie hoger punt 2.2).</p>	<p>We kunnen bijvoorbeeld uw gegevens verwerken voor profilering in het kader van prospectie (zie hoger).</p> <hr/> <p>We kunnen bijvoorbeeld uw gegevens verwerken voor profilering in het kader van fraudedetectie, - bestrijding en -preventie.</p> <p>Voorbeeld: de automatische toekenning van scores aan claimdossiers, waarbij dossiers met een score die wijst op anomalieën of potentiële fraude vervolgens verder door onze gespecialiseerde medewerkers worden onderzocht.</p> <hr/> <p>We kunnen bijvoorbeeld uw gegevens verwerken om modellen te ontwikkelen die wij vervolgens kunnen verwerken voor onder meer:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) prospectie (zie hoger); (ii) het opstellen van bedrijfsinzichten; (iii) fraudeanalyse; (iv) automatisering van interne processen waarbij wij systemen ontwikkelen die wij geleerd hebben hoe zichzelf voortdurend te trainen om nadien zelfstandig bepaalde taken te kunnen uitvoeren, bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> - de ontwikkeling van een autonome chatbot of virtuele assistent die onze klanten en partners snel en efficiënt kan bijstaan bij diverse vragen; - het ontwikkelen en verbeteren van een systeem dat onze inkomende post automatisch sorteert en toewijst aan uw dossier[beheerder].

<p>Uw toestemming voor het gebruik van uw persoonsgegevens voor één of meerdere welbepaalde doeleinden.</p>	<p>Indien u daarvoor toestemming hebt gegeven via het cookietestemmingsmechanisme op onze websites en mobiele applicaties, kunnen wij cookies en gelijkaardige technologieën gebruiken die ons toelaten uw klik- en surfgedrag te volgen en op te nemen in uw klantenprofiel om uw ervaring op onze websites en de advertenties voor onze producten te optimaliseren [voor meer info, zie ons 'Cookiebeleid' dat u kunt vinden via de knop 'Cookies' onderaan op onze websites]</p>
<p>U kunt altijd en kosteloos uw toestemming intrekken [zie hoger].</p>	<p>Indien u ons uitdrukkelijke toestemming hebt gegeven voor het gebruik van uw gezondheidsgegevens voor het sluiten van een verzekeringscontract, kunnen onze IT-systemen automatisch de door onszelf vooraf vastgestelde acceptatie- en/of premieberekeningscriteria toepassen op basis van een medische vragenlijst in het kader van een concrete verzekeringsaanvraag</p>



- Indien wij beslissingen wensen te nemen die [1°] uitsluitend zijn gebaseerd op profilering en [2°] die rechtsgevolgen kunnen hebben die betrekking hebben op u of een aanzienlijke gelijkaardige impact kunnen hebben op u, dan kunnen wij ons niet baseren op ons gerechtvaardigd belang. Afhankelijk van het doel, baseren wij ons in dergelijk geval op uw uitdrukkelijke toestemming, een wettelijke verplichting of de noodzaak voor de totstandkoming of uitvoering van een contract [zie hoger]. In dat geval blijft u het recht hebben om te weigeren dat die beslissingen genomen worden uitsluitend op basis van profilering [zie hoger].
- U heeft u in het kader van profilering op basis van ons gerechtvaardigd belang nog steeds het recht van bezwaar [zie hoger].
- Ook heeft u altijd het recht om uw toestemming voor profilering in te trekken [zie hoger].



Wenst u bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens voor profilering? Wenst u uw toestemming voor profilering in te trekken? Weigert u dat bepaalde beslissingen genomen worden die uitsluitend gebaseerd zijn op profilering? Mail of schrijf ons. Onze 'data protection officer' of 'DPO', dat is onze specialist ter zake, neemt het binnen de maand met u op.
AG, Data Protection Officer, Emile Jacqmainlaan 53, 1000 Brussel, AG_DPO@aginsurance.be

3.3. Hoe?

Met de allergrootste zorg. Niet iedereen binnen AG heeft toegang tot uw gegevens. Enkel medewerkers die uw dossier behandelen, kunnen ze raadplegen en verwerken. Zij hebben een strikte geheimhoudingsplicht en gaan er heel bewust mee om. Maar er is meer: onze gespecialiseerde teams zorgen ervoor dat het technisch gezien onmogelijk is dat onbevoegden toegang krijgen tot uw gegevens en wij dragen uw gegevens niet zomaar over aan derden. We bewaren uw gegevens ook niet langer dan nodig en zoals wettelijk voorzien.

Hoe beschermen we uw persoonsgegevens?

Als supporter van jouw leven gaan wij heel zorgzaam om met uw gegevens. We doen dat op verschillende manieren.

We beperken de toegang. Wat betekent dat?

Dat enkel **medewerkers die deze gegevens nodig hebben** voor de uitvoering van hun taken toegang krijgen tot uw persoonsgegevens. Zij moeten bovendien een strikte geheimhoudingsplicht in acht nemen en alle technische en organisatorische voorschriften naleven om de vertrouwelijkheid van de persoonsgegevens te verzekeren.

We dragen uw persoonsgegevens niet zomaar over aan derden. Wat betekent dat?

Dat wij **enkel uw gegevens in bepaalde gevallen kunnen meedelen aan anderen en enkel indien zij zich ertoe hebben verbonden** om de gegevens op een veilige en vertrouwelijke wijze te verwerken en om ze enkel te verwerken voor het doeleinde waarvoor zij deze gegevens hebben ontvangen.

Zo kunnen wij uw gegevens enkel meedelen aan een andere persoon indien wij daarvoor een juridische basis hebben. De juridische basis wordt voor elke doorgifte aan anderen bepaald aan de hand van:

- de aard van de persoonsgegevens die worden doorgegeven; en
- het doel van de overdracht.

Beide voorwaarden zijn cumulatief.

Indien het om uw gezondheidsgegevens en/of gegevens over strafrechtelijke veroordelingen en overtredingen gaat, dan:

- delen wij de gezondheidsgegevens mee aan derden op grond van ons gerechtvaardigd belang indien die mededeling dient voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering (in dat geval heeft u een recht van bezwaar, [zie hoger](#));
- delen wij in het kader van een polis arbeidsongevallen de gezondheidsgegevens mee aan derden enkel indien die mededeling noodzakelijk is voor de uitoefening van specifieke rechten van de werknemer op het gebied van het arbeidsrecht en het socialezekerheids- en socialebeschermingsrecht;
- delen wij de persoonsgegevens over strafrechtelijke veroordelingen en overtredingen mee aan derden op grond van ons gerechtvaardigd belang indien die mededeling dient voor het beheer van de eigen geschillen (in dat geval heeft u een recht van bezwaar, [zie hoger](#)); en
- baseren wij alle andere mededelingen aan derden van gezondheidsgegevens en persoonsgegevens over strafrechtelijke veroordelingen en overtredingen op uw voorafgaande uitdrukkelijke toestemming (die u altijd kosteloos kunt intrekken, [zie hoger](#)).

Indien het gaat om "gewone" persoonsgegevens (namelijk de niet-bijzondere categorieën van persoonsgegevens), dan zal het doel van de doorgifte bepalen welke juridische basis wij gebruiken; zo kunnen wij "gewone" persoonsgegevens enkel meedelen aan een andere persoon indien:

- wij op die andere persoon een beroep doen voor de uitvoering van bepaalde diensten in het kader van onze activiteiten en bijgevolg de gegevensmededeling vereist is in het kader van een **verzekeringscontract**; of
- wij **wettelijk verplicht** zijn om uw gegevens aan die andere persoon mee te delen; of
- een gerechtvaardigd belang dat wettigt, in welk geval wij ernaar streven om een billijk evenwicht te bewaren tussen het **gerechtvaardigd belang** en het respecteren van uw privacy. In dat geval kan u uw recht van bezwaar uitoefenen en ons informatie verzoeken omtrent het billijke evenwicht dat wij nastreven ([zie hoger punt 2.2](#)); of
- u ons uw **toestemming** hebt gegeven voor de gegevensmededeling (bv. in het daartoe voorziene (web)formulier), in welk geval u het recht hebt om altijd en kosteloos uw toestemming in te trekken ([zie hoger](#)).

Wees gerust: Wij sturen uw gegevens nooit door indien wij daarvoor geen goede reden hebben. Als supporter van jouw leven geven wij ook zonder uw toestemming uw gegevens NIET door aan anderen voor commercieel gebruik.

Wanneer wij een juridische basis hebben om uw gegevens mee te kunnen delen aan een andere persoon, dan kan die andere persoon wettelijk gezien:

- ofwel een 'verwerker' zijn;
- ofwel een 'verwerkingsverantwoordelijke' zijn van uw gegevens, en dit in bepaalde gevallen samen met AG.

Beide situaties worden wettelijk gezien op een andere manier geregeld, maar in de beide situaties beschermen wij uw privacy zoals hieronder uitgelegd:

Ontvanger = verwerker	<ul style="list-style-type: none">• Een ontvanger-verwerker handelt uitsluitend op onze instructies die we contractueel vastleggen.• Een verwerker moet onze instructies volgen en de in onze privacyverklaring opgenomen principes in acht nemen.• Wij zien er in het bijzonder op toe dat onze verwerkers enkel die gegevens ontvangen die zij nodig hebben om hun taken voor ons uit te voeren.
---	--

Ontvanger = verwerkings- verantwoordelijke	<ul style="list-style-type: none">• Een ontvanger-verwerkingsverantwoordelijke handelt niet op onze instructies.• Maar wij zien erop toe dat hij enkel die gegevens ontvangt die we wettelijk verplicht zijn mee te delen of die hij nodig heeft om zijn taken voor ons uit te voeren of die we mogen doorgeven op basis van uw toestemming of een gerechtvaardigd belang dat de gegevensoverdracht rechtvaardigt.• Indien de ontvanger een verwerkingsverantwoordelijke is samen met ons, dan delen wij u via de privacyclausule in uw verzekeringsovereenkomst of het relevante (web)formulier mee dat een andere verantwoordelijke ook uw gegevens verwerkt.
--	---

Concreet kunnen wij -mits een juridische basis (zoals hierboven uitgelegd)- uw persoonsgegevens meedelen aan ontvangers (die ofwel optreden als 'verwerker' of als 'verwerkingsverantwoordelijke' zoals hierboven uitgelegd) die ofwel typisch zijn binnen de verzekeringssector ofwel ook voorkomen in andere sectoren.

Hieronder geven wij u een aantal voorbeelden van mededelingen van “gewone” persoonsgegevens (namelijk de niet-bijzondere categorieën van persoonsgegevens) samen met hun juridische basis:

Ontvanger die typisch is binnen de verzekeringssector	Juridische basis			
	Contract	Wettelijke verplichting	Gerechtvaardigd belang	Uw toestemming
Uw verzekeringstussenpersoon: doorgifte voor de uitvoering van uw verzekeringscontract	X			
Tussenkommende verzekeringsmaatschappijen, hun vertegenwoordigers in België en hun contactpunten in het buitenland in het kader van een schadegeval	X			
Verzekeringsmaatschappijen in geval van medeverzekering	X			
Betrokken herververzekeringmaatschappijen bij wie wij ons herververzekeren zodat wij onze contractuele verplichtingen als verzekeringsonderneming kunnen naleven	X			
Experts, advocaten, technische adviseurs en gerechtsdeurwaarders die tussenkomen in het kader van schadegevallen	X			
Privédetectives voor fraudeonderzoeken			X	
Schaderegelingskantoren	X			
Herstellers die tussenkomen bij schadegevallen (bv. Homeras NV, een dochteronderneming van AG, die de dringende bijstand of een herstelling in natura coördineert)	X			
Raadsgeneesheren	X			
Toeziethoudende autoriteiten (NBB, FSMA)		X		
Touring die instaat voor de autobijstand en pechverhelping in geval van een gedekt schadegeval	X			
Datassur [datassur.be] in het kader van het “RSR” bestand [“risques spéciaux”/“speciale risico’s”] ter bestrijding van verzekeringsfraude in Brand, Ongevallen en Allerlei Risico’s, met inbegrip van motorrijtuigverzekeringen [https://www.datassur.be/nl/diensten/rsr]			X	
Datassur [datassur.be] in het kader van Car@ttest waar verzekeringsnemers snel en rechtstreeks toegang hebben tot hun schadeattest(en) i.k.v. een verzekeringsovereenkomst BA-motorrijtuigen [https://www.datassur.be/nl/diensten/carattest#_ftn1]		X		
Het eHealth platform [ehealth.fgov.be]		X		
Platformen voor de uitwisseling van gegevens met autoherstellers	X			
AssurCard [assurcard.be]	X			
Uw werkgever die ten uwe gunste een verzekering heeft afgesloten	X			
TRIP (Terrorism Reinsurance and Insurance Pool) VZW, opgericht ter uitvoering van de wet van 1 april 2007 betreffende de verzekering tegen schade veroorzaakt door terrorisme [https://www.tripvzw.be/nl/home/index.asp]	X			
Assuralia [assuralia.be] in het kader van de RDR compensatiekas die een snellere vergoeding van verkeersslachtoffers beoogt (materiële schade) [https://www.datassur.be/nl/diensten/rdr]	X			

Ontvanger die typisch is binnen de verzekeringssector	Juridische basis			
	Contract	Wettelijke verplichting	Gerechtvaardigd belang	Uw toestemming
Assuralia [assuralia.be] in het kader van het centrale SIABIS+ bestand met de bijstandsverzekeringen, bestemd voor de coördinatiecentra van de federale politie en het wegcontrolecentrum in Wallonië [https://www.datassur.be/nl/diensten/siabis]	X			
Assuralia [assuralia.be] in het kader van het platform SIPASS-Verpays platform dat wordt gebruikt voor de communicatie tussen verzekeraars en parketten inzake aanvragen en informatie betreffende de raadpleging van strafdossiers in verkeersaangelegenheden [https://www.datassur.be/nl/diensten/verpays]	X			
Assuralia [assuralia.be] in het kader van Crashform, de mobiele app met het Europese aanrijdingsformulier [https://www.datassur.be/nl/diensten/crashform]	X			
Assuralia [assuralia.be] in het kader van databank met de verzekeringsattesten 'Tienjarige BA' voor professionals in de bouwsector (art. 19/1-19/2 van de wet van 31 mei 2017)		X		
Ziekenfondsen voor het mogelijk maken van vergoedingen	X			
De verzekeringsombudsman bij geschillen		X		
Belastingadministraties en sociale administraties voor het vervullen van de wettelijke verplichtingen als zorgverzekeraar		X		

Ontvanger die niet typisch is voor de verzekeringssector	Juridische basis			
	Contract	Wettelijke verplichting	Gerechtvaardigd belang	Uw toestemming
Commissaris/externe auditor		X		
Adviseurs/consultants voor het geven van adviezen inzake het functioneren van AG als onderneming			X	
IT-dienstverleners	X			
Invorderingskantoren			X	
Cloud-providers	X			
In geval van eventuele overname van (een deel van) bepaalde activiteiten van AG door een derde kan het mogelijk zijn dat uw persoonsgegevens worden doorgestuurd naar de geïnteresseerde derde-overnemer, maar enkel indien en in de mate dat dit nodig is voor de geïnteresseerde derde-overnemer om de eventuele overname te bestuderen, te evalueren, te onderhandelen en desgevallend te implementeren			X	
Ondernemingen die 'derdepartijen cookies' plaatsen (bv. de Facebook "I like" knop) nadat u daarmee hebt ingestemd via het cookiemechanisme op onze websites en mobiele applicaties (voor meer info, zie ons 'Cookiebeleid' dat u kunt vinden via de knop 'Cookies' onderaan op onze websites)				X



Hebt u vragen over mogelijke doorgiften van uw persoonsgegevens (bv. categorie van ontvanger, juridische basis, doeleinde(n), etc.)? Mail of schrijf ons. Onze 'data protection officer' of 'DPO', dat is onze specialist ter zake, neemt het binnen de maand met u op.

AG, Data Protection Officer, Emile Jacqmainlaan 53, 1000 Brussel, AG_DPO@aginsurance.be

Wij voorzien extra bescherming indien we uw gegevens overdragen naar het buitenland? Waarom?

Soms is het ook mogelijk dat wij uw gegevens -mits wij daarvoor een juridische basis hebben [zie hierboven]- overdragen naar een andere persoon buiten de Europese Economische Ruimte (EER).

In dat geval zorgen wij ervoor dat het derde land in kwestie geniet van een zogenaamd adequaatheidsbesluit op grond waarvan de Europese Commissie heeft besloten dat het desbetreffende derde land een passend beschermingsniveau voor persoonsgegevens waarborgt. Een overzicht van de derde landen die genieten van een dergelijke adequaatheidsbesluit is beschikbaar op https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/international-dimension-data-protection/adequacy-decisions_en.

Indien het derde land in kwestie niet geniet van een dergelijk adequaatheidsbesluit, dan beschermt AG uw gegevens door de IT-beveiliging te vergroten en door contractueel een verhoogd beveiligingsniveau te eisen van zijn internationale tegenpartijen via de contractuele standaardbepalingen inzake gegevensbescherming die door de Europese Commissie zijn vastgesteld. Indien die standaardbepalingen in een specifiek geval toch nog niet zouden garanderen dat het niveau van bescherming van uw persoonsgegevens in het derde land adequaat is, dan vereisen wij contractueel dat bijkomende maatregelen van technische, contractuele en/of organisatorische aard worden genomen om dergelijk niveau van bescherming te garanderen.



Hebt u vragen over mogelijke doorgiften van uw persoonsgegevens naar het buitenland? Wenst u kopie van de contractuele clausules die een verhoogd beveiligingsniveau eisen? Wenst u meer informatie over eventuele bijkomende maatregelen? Mail of schrijf ons. Onze 'data protection officer' of 'DPO', dat is onze specialist ter zake, neemt het binnen de maand met u op.

AG, Data Protection Officer, Emile Jacqmainlaan 53, 1000 Brussel, AG_DPO@aginsurance.be

We doen er op technisch en organisatorisch vlak alles aan om uw gegevens te beschermen. Wat betekent dat?

Dat wij technische middelen en gespecialiseerde teams hebben die zich toeleggen op de bescherming van uw persoonsgegevens. Op die manier willen we vermijden dat onbevoegde personen toegang verkrijgen tot de gegevens, ze verwerken, aanpassen of vernietigen. Wanneer wij persoonsgegevens verwerken, zullen wij die bovendien zoveel als mogelijk aggregeren en pseudonimiseren.

Wij verwerken niet meer van uw gegevens dan strikt nodig

Als wij uw persoonsgegevens verwerken, dan **beperken wij de persoonsgegevens tot die persoonsgegevens die strikt noodzakelijk zijn** voor de doeleinden [zie hoger] waarvoor zij worden verwerkt.



Wens u te weten voor welke doeleinden wij uw persoonsgegevens verwerken en/of welke categorieën van uw persoonsgegevens wij verwerken? Mail of schrijf ons. Onze 'data protection officer' of 'DPO', dat is onze specialist ter zake, neemt het binnen de maand met u op.

AG, Data Protection Officer, Emile Jacqmainlaan 53, 1000 Brussel, AG_DPO@aginsurance.be

Wij bewaren uw gegevens niet langer dan nodig

We **verwerken enkel uw persoonsgegevens als, en tijdens de periode waarin, er een specifiek doeleinde is.** Dit betekent dat wij uw persoonsgegevens bewaren:



gedurende de volledige duur die noodzakelijk is om onze **verplichtingen** te kunnen nakomen



die ons worden opgelegd door wetten en reglementen

en / of

gedurende de volledige duur die noodzakelijk is om het legitiem doel te kunnen verwezenlijken



dat kadert in ons **gerechtvaardigd belang**

Zodra alle doeleinden bereikt zijn, worden deze gegevens nog bewaard tot na het verstrijken van de:

toepasselijke **wettelijke verjaringsperiode**, in welk geval wij enkel die persoonsgegevens bewaren die noodzakelijk zijn om rechtsvorderingen te kunnen instellen of om ons te verdedigen tegen rechtsvorderingen. In geval van een ingestelde rechtsvordering, bewaren wij de persoonsgegevens zolang als nodig voor onze verdediging



Voorbeelden:

- rechtsvorderingen die voortspuiten uit [verzekerings]contracten
- rechtsvorderingen die voortspuiten uit schadegevallen

en

bewaartermijnen die door toepasselijke wet- en regelgeving worden opgelegd, in welk geval wij enkel die persoonsgegevens bewaren die wij moeten bewaren om te kunnen voldoen aan onze wettelijke, reglementaire of administratieve verplichtingen



Voorbeelden:

- op grond van de boekhoudwetgeving en fiscale wetgeving zijn wij verplicht om ten behoeve van de fiscale administratie bepaalde verantwoordingsstukken gedurende een bepaalde termijn te bewaren
- op grond van AssurMiFID is AG verplicht om bepaalde gegevens gedurende minstens 5 jaar te bewaren zodat de FSMA haar opdracht van toezichthouder kan uitoefenen
- wij dienen bepaalde gegevens te bewaren, met het oog op het voorkomen, opsporen of onderzoeken door de CFI of andere bevoegde autoriteiten van mogelijke gevallen van het witwassen van geld of de financiering van terrorisme
- op grond van FATCA/CRS dienen wij bepaalde identificatiegegevens van klanten te bewaren gedurende een bepaalde termijn

Na het verstrijken van de toepasselijke wettelijke verjaringsperiode en de eventuele bewaartermijnen die door toepasselijke wet- en regelgeving worden opgelegd, verwijderen of anonimiseren wij uw persoonsgegevens.

Opgelet, in bepaalde gevallen zijn wij wettelijk verplicht om persoonsgegevens na een bepaalde maximumperiode te verwijderen. Zo bijvoorbeeld worden:

- de beelden die wij verkrijgen via bewakingscamera's in en rond onze gebouwen verwijderd na één maand, tenzij zij kunnen bijdragen tot het leveren van bewijzen van één of meerdere incidenten. In dat laatste geval kunnen zij bewaard worden zolang als nodig voor het leveren van dit bewijs;
- de telefoongesprekken die zijn opgenomen om de kwaliteit van de dienstverlening te bevorderen, na 30 dagen vernietigd. Indien die opgenomen telefoongesprekken ook worden gebruikt voor bewijsredenen, kunnen wij ze echter bewaren tot na het verstrijken van de wettelijke verjaringstermijn en zolang als nodig voor onze verdediging.



Hebt u vragen over de bewaartermijn van uw persoonsgegevens? Mail of schrijf ons. Onze 'data protection officer' of 'DPO', dat is onze specialist ter zake, neemt het binnen de maand met u op.

AG, Data Protection Officer, Emile Jacqmainlaan 53, 1000 Brussel, AG_DPO@aginsurance.be

Ook uw gezondheidsgegevens behandelen we met de allergrootste zorg

In principe verwerken wij dit soort gegevens niet. Maar soms moeten wij toch uw gezondheidsgegevens verwerken, maar ook dan wordt uw privacy beschermd:

<p>Wij verwerken uw gezondheidsgegevens enkel:</p>	<ul style="list-style-type: none">• ofwel, specifiek voor wat betreft de polis arbeidsongevallen, voor zover noodzakelijk voor de uitoefening van specifieke rechten van de werknemer op het gebied van het arbeidsrecht en het socialezekerheids- en socialebeschermingsrecht (bv. wanneer wij een arbeidsongeval behandelen dat gedekt is onder de polis arbeidsongevallen die uw werkgever heeft afgesloten)• ofwel, voor de vaststelling, uitoefening of verdediging in het kader van een gerechtelijke procedure• ofwel, in alle andere gevallen, nadat wij uw uitdrukkelijke toestemming hebben ontvangen:<ul style="list-style-type: none">– bv. wanneer we bepaalde verzekeringscontracten beheren (levens- of hospitalisatieverzekering, verzekering gewaarborgd inkomen, arbeidsongevallenverzekering, ...) of wanneer we een schadegeval met lichamelijke schade behandelen.– via een toestemmingsclausule in onze contractuele documenten of standaardformulieren, of via een andere betrokken persoon (bv. uw werkgever i.k.v. beroepsgebonden verzekeringen)
<p>Wanneer wij dan toch uw gezondheidsgegevens verwerken, dan doen wij dat met de allergrootste zorg:</p>	<ul style="list-style-type: none">• Enkel onze medewerkers die de gegevens nodig hebben voor de uitvoering van hun taken, hebben toegang tot die gegevens.• Zij mogen die gegevens enkel verwerken om het doel te bereiken waarvoor u toestemming hebt gegeven, of voor de vaststelling, uitoefening of verdediging in het kader van een gerechtelijke procedure, of, specifiek voor wat betreft de polis arbeidsongevallen, voor zover noodzakelijk voor de uitoefening van specifieke rechten van de werknemer op het gebied van het arbeidsrecht en het sociale zekerheids- en socialebeschermingsrecht..

Ook persoonsgegevens over strafrechtelijke veroordelingen en overtredingen verwerken wij met de grootste zorg.

In het kader van onze dienstverlening verwerken wij persoonsgegevens over strafrechtelijke veroordelingen en overtredingen. Dat gebeurt alleen wanneer wij die gegevens nodig hebben voor het beheer van geschillen of indien u ons uw uitdrukkelijke schriftelijke toestemming hebt gegeven. Net als bij de gezondheidsgegevens gaan we ook met deze informatie uiterst zorgzaam om.

Ook online dragen wij zorg voor uw gegevens. Wat betekent dat?

Persoonsgegevens die wij online verkrijgen, beschermen wij ook

Wanneer u ons persoonsgegevens meedeelt via één van onze websites of mobiele applicaties (bv. wanneer u online een verzekeringsofferte aanvraagt of via cookies of gelijkaardige technologie), dan gebruiken wij deze persoonsgegevens overeenkomstig deze privacyverklaring en geniet u van dezelfde rechten als deze beschreven in deze privacyverklaring.

Wij hebben ook een cookiebeleid

Als u naar een van onze internetsites surft of gebruikmaakt van een van onze mobiele apps



kunt u kiezen om al dan niet onze cookies (en andere technologische middelen die gegevens en informatie verzamelen over uw surfgedrag) te aanvaarden

Voor meer informatie hierover,



surf naar www.ag.be
+
klik op de knop 'Cookies' onderaan de pagina



Hebt u vragen voor ons over uw privacy in het kader van cookies? Mail of schrijf ons. Onze 'data protection officer' of 'DPO', dat is onze specialist ter zake, neemt het binnen de maand met u op.

AG, Data Protection Officer, Emile Jacqmainlaan 53, 1000 Brussel, AG_DPO@aginsurance.be

Hebt u klachten over hoe wij omgaan met uw privacy in het kader van cookies? Dan is dit het juiste aanspreekpunt: Gegevensbeschermingsautoriteit, Drukpersstraat 35, 1000 Brussel, contact@apd-gba.be, +32 2 274 48 00

Wij wijzen u op het bestaan van gebruiks- en privacyvoorwaarden van anderen



U kunt altijd op de hoogte blijven van wijzigingen aan deze privacyverklaring. Wat betekent dat?

In een veranderende wereld waarin ook de technologie nooit stilstaat, kan deze privacyverklaring wijzigingen ondergaan. We zorgen er steeds voor dat u online de meest recente versie van deze privacyverklaring kan raadplegen. Via een banner op de internetsite van AG www.ag.be en eventueel via andere gebruikelijke communicatiekanalen houden we u hiervan op de hoogte.



Hebt u vragen voor ons over uw privacy? Mail of schrijf ons. Onze 'data protection officer' of 'DPO', dat is onze specialist ter zake, neemt het binnen de maand met u op.

AG, Data Protection Officer, Emile Jacqmainlaan 53, 1000 Brussel, AG_DPO@aginsurance.be

Hebt u klachten over hoe wij omgaan met uw privacy? Dan is dit het juiste aanspreekpunt:

Gegevensbeschermingsautoriteit, Drukpersstraat 35, 1000 Brussel, contact@apd-gba.be, +32 2 274 48 00.