



**Jouw privacy
is belangrijk
voor ons.**

Privacyverklaring Insurance Solutions*

*Insurance Solutions is een werkmaatschappij van ADD nv.

Deze Privacyverklaring gaat in op 1 januari 2019

Inhoud

Deel 1: Jouw privacy moeten we samen bewaken.	3
1.1 Lees zeker deze informatie door en kijk wat jij kunt doen.	3
1.2 Insurance Solutions gaat zorgzaam om met jouw persoonsgegevens.	3
Deel 2: Je hebt recht op je privacy.	4
2.1 Je kunt je gegevens inkijken.	4
2.2 Je kunt je gegevens laten verbeteren.	4
2.3 Je kunt je gegevens laten verwijderen.	4
2.4 Je kunt je verzetten tegen bepaald gebruik van gegevens.	4
2.5 Je kunt vragen om je gegevens over te dragen aan een derde partij.	4
2.6 Je kunt je rechten uitoefenen.	4
Deel 3: Insurance Solutions heeft tal van redenen om jouw persoonsgegevens te verwerken.	5
3.1 Insurance Solutions moet wettelijke verplichtingen naleven.	5
3.2 Insurance Solutions moet kunnen beoordelen of een contract of dienst kan worden afgesloten.	6
3.3 Insurance Solutions moet een contract correct kunnen uitvoeren.	6
3.4 Insurance Solutions moet als bedrijf kunnen functioneren.	7
3.5 Insurance Solutions verkoopt je persoonsgegevens niet.	7
3.6 Insurance Solutions wisselt ook gegevens uit met andere KBC-vennootschappen.	7
Deel 4: Insurance Solutions gebruikt verschillende soorten gegevens afhankelijk van het doel.	8
4.1 Het gaat over informatie om je te identificeren, te contacteren en correct te adviseren.	8
4.2 Publieke gegevens en gegevens via derde partijen.	8
4.3 Gezondheidsgegevens.	8
4.4 Insurance Solutions onthoudt gegevens uit offertes, verzekeringsaanvragen, enz.	9
4.5 Wat jij onze Insurance Solutions-medewerker vertelt, kan worden verwerkt.	9
4.6 Schriftelijke Insurance Solutions-correspondentie wordt nauwgezet bewaakt.	9
4.7 Opname van telefoon-, video- en chatgesprekken. ?	10
4.8 Het kan verder gaan dan de gegevens van jou persoonlijk.	10
Deel 5: Over beveiliging en vertrouwelijkheid	11
5.1 Niet iedereen krijgt jouw gegevens te zien bij Insurance Solutions.	11
5.2 Je gegevens worden op een beperkt aantal plaatsen verwerkt.	11
5.2.1 Verwerkers die typisch zijn voor de verzekeringssector	11
5.2.2 Andere verwerkers	11
5.2.3 Verwerkers buiten de EU	12
5.3 Insurance Solutions neemt concrete maatregelen om je gegevens te beveiligen.	12
5.4 Insurance Solutions bewaart je gegevens niet eeuwig	12
5.5 Insurance Solutions gaat niet zomaar in op vragen van derde partijen.	13
5.5.1 De discretieplicht wordt nageleefd.	13
5.5.2 Derde partijen moeten zich richten tot de maatschappelijke zetel van ADD, werkmaatschappij Insurance solutions, Industrierweg 1, 3001 Heverlee.	13
5.6 Ook jij kunt je gegevens helpen beveiligen.	13

Deel 1: Jouw privacy moeten we samen bewaken.

Je privacy is erg belangrijk voor ons. We willen je persoonsgegevens op een wettelijke, correcte en transparante manier verwerken. In deze privacyverklaring leggen we uit welke persoonsgegevens we van jou als natuurlijke persoon verzamelen en verwerken.

We hebben het hier voortaan altijd over gegevens van jou als (kandidaat-) verzekeringnemer, verzekerde, begunstigde of als andere betrokkene, zoals bijvoorbeeld contactpersoon in een bedrijf, volmachthouder, benadeelde, slachtoffer, tegenpartij, getuige, expert, verzekeringsbemiddelaar, enz. In welke hoedanigheid ook, je rechten blijven dezelfde en Insurance Solutions gaat even zorgzaam om met je gegevens.

1.1 Lees zeker deze informatie door en kijk wat jij kunt doen.

We raden je aan om deze informatie zorgvuldig te lezen, zodat je goed weet waarvoor Insurance Solutions je gegevens gebruikt. Je vindt in deze privacyverklaring ook meer informatie over je privacyrechten en hoe je ze kunt uitoefenen.

Insurance Solutions kan deze privacyverklaring aanpassen. De meest recente versie vind je altijd op www.add.be/privacy. Voor elke belangrijke inhoudelijke wijziging informeert Insurance Solutions je via de website of andere communicatiekanalen. Voor meer informatie over de privacywetgeving in België in het algemeen kun je ook terecht op www.gegevensbeschermingsautoriteit, de website van de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit (voorheen privacycommissie genoemd).

1.2 Insurance Solutions gaat zorgzaam om met jouw persoonsgegevens.

Insurance Solutions is een werkmaatschappij van ADD nv (een onafhankelijk verzekeringsmakelaar), maakt deel uit van de KBC-groep en is gevestigd op de Geldenaaksebaan 470 te 3001 Heverlee.

Insurance Solutions is actief in België én via een netwerk (Worldwide Broker Network) in het buitenland.

Insurance Solutions verzekert ondernemingsklanten en particuliere klanten. Dit betekent dat Insurance Solutions bemiddelt tussen u als klant en de verzekeringsmaatschappij bij het afsluiten van een verzekeringscontract en ook haar rol speelt als bemiddelingstussenpersoon in de loop van het contract.

Meer informatie over de activiteiten van Insurance Solutions vind je op de website www.add.be.

In het kader van haar rol als verzekeringsbemiddelaar is Insurance Solutions verwerker voor de verzekeraar voor wat betreft de uitvoering van het verzekeringscontract. Als het gaat om behoefte-analyse, direct marketing, ... etc.

1.3. Contacteer Insurance Solutions als je vragen hebt over de verwerking van je gegevens.

Als je vragen hebt over privacy of je wilt je rechten uitoefenen, dan kun je Insurance Solutions bereiken op de volgende manieren:

- Neem contact op met je vaste contactpersoon via telefoon of mail.
- Vul een contactformulier in op de website www.add.be onder de rubriek 'Contact'.
- Contacteer de receptie van een van onze regionale zetels (Heverlee en Merelbeke) (zie: www.add.be)
- Ga langs in een van onze regionale zetels (Heverlee en Merelbeke - zie: www.add.be)

Deel 2: Je hebt recht op je privacy.

Als je gegevens worden verwerkt heb je heel wat rechten. Wanneer Insurance Solutions voor een verwerking jou om een toestemming vraagt, dan kun je zelf die toestemming daarna ook weer intrekken wanneer je maar wilt.

2.1 Je kunt je gegevens inkijken.

Wil je inzage in de gegevens die Insurance Solutions over jou verwerkt, laat het dan weten. Als onderneming kun je zelf rechtstreeks bepaalde gegevens inkijken via bijvoorbeeld Insurance Solutions Connect.

Als je je recht van inzage uitoefent zal Insurance Solutions je een zo volledig mogelijk overzicht geven van jouw gegevens. Het is mogelijk dat sommige persoonsgegevens uit klassieke back-upbestanden, log-, historiek- of archiefbestanden niet opgenomen zijn in dit overzicht. Ze worden wel verwijderd uit deze bestanden volgens standaard opkuisprocessen.

2.2 Je kunt je gegevens laten verbeteren.

Het kan gebeuren dat bepaalde gegevens die Insurance Solutions over jou heeft opgeslagen niet (meer) correct zijn. Je kunt altijd vragen om die gegevens te laten verbeteren of vervolledigen.

2.3 Je kunt je gegevens laten verwijderen.

Als je vermoedt dat Insurance Solutions bepaalde gegevens onrechtmatig verwerkt, dan kun je vragen om ze te verwijderen.

2.4 Je kunt je verzetten tegen bepaald gebruik van gegevens.

Ben je het niet eens met de manier waarop Insurance Solutions bepaalde gegevens verwerkt op basis van zijn gerechtvaardigd belang (zie 3.4), dan kun je je daartegen verzetten. Verzet dat wij zullen inwilligen tenzij er dwingende gronden zijn om dat niet te doen, wat bijvoorbeeld het geval is als wij wettelijk verplicht zijn om gegevens te verwerken (vb. om fraude te bestrijden).

2.5 Je kunt vragen om je gegevens over te dragen aan een derde partij.

Je hebt het recht om te vragen om persoonsgegevens die je zelf aan Insurance Solutions hebt verstrekt, aan jou of rechtstreeks aan een derde partij over te dragen. De privacywetgeving voorziet wel een aantal beperkingen op dit recht, waardoor het niet van toepassing is op alle gegevens.

2.6 Je kunt je rechten uitoefenen.

Wees altijd zo specifiek mogelijk als je je rechten wilt uitoefenen. Dan kan Insurance Solutions je vraag concreet en correct behandelen. Insurance Solutions moet wel je identiteit zo goed mogelijk verifiëren, om te vermijden dat iemand anders je rechten uitoefent. Vandaar dat we een kopie van je identiteitskaart kunnen vragen bij een dergelijke aanvraag.

Heb je een vraag of een opmerking? Dan kun je terecht bij je vaste contactpersoon of via de website www.add.be in de rubriek 'Contact' of door te mailen naar privacy@add.be. Dit is je eerste aanspreekpunt i.v.m. Privacy.

Heb je een klacht i.v.m. de uitoefening van je rechten, dan staat Insurance Solutions-Klachtenmanagement voor je klaar.

- Insurance Solutions-Klachtenmanagement, Industrieweg 1, 3001 Heverlee
- via de elektronische kanalen van Insurance Solutions, o.a. website www.add.be – Contact - Contactformulier

Als bovenstaande aanspreekpunten geen afdoend antwoord konden geven, dan kun je contact opnemen met de 'Data Protection Officer' van Insurance Solutions: schriftelijk door een brief te sturen naar: Insurance Solutions - t.a.v. de Data Protection Officer - Industrieweg 1, 3001 Heverlee.

Wil je meer informatie of ga je niet akkoord met het standpunt van Insurance Solutions? Surf dan zeker naar de site van de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit, www.gegevensbeschermingsautoriteit.be. Je kunt daar ook een klacht indienen.

Deel 3: Insurance Solutions heeft tal van redenen om jouw persoonsgegevens te verwerken.

3.1 Insurance Solutions moet wettelijke verplichtingen naleven.

We sommen hier de belangrijkste wettelijke redenen op waarom Insurance Solutions gegevens van jou moet verwerken.

- De wetgeving rond verzekeringsdistributie verplicht verzekeringsbemiddelaars om in de aanloop naar een contractsluiting de verlangens en behoeften van de kandidaat-verzekeringnemers te analyseren. Soms moeten klanten daarbij ook in categorieën ingedeeld worden. Natuurlijke personen worden automatisch als niet-professionele klanten beschouwd. Onder bepaalde voorwaarden kunnen ze als professioneel beschouwd worden. Als verzekeringsbemiddelaars advies geven rond spaar- en beleggingsverzekeringen, moeten ze, al naargelang het type klant, informatie verzamelen over hun kennis en ervaring, financiële draagkracht, beleggingsdoelstellingen en houding ten opzichte van risico en rendement in verband met de aangeboden producten.
- Verzekeringsbemiddelaars zijn verplicht om alle mogelijke middelen in te zetten om witwassen te voorkomen, te ontdekken en/of te melden aan de overheid. Daarom moet Insurance Solutions het nodige doen. Zo moeten ze bijvoorbeeld gegevens van klanten en klantengroepen samenbrengen, of risicosignalen verspreiden.

Concreet moet Insurance Solutions voor bepaalde levensverzekeringscontracten:

- jou als klant, vertegenwoordiger of uiteindelijke begunstigde identificeren,
- je identiteit verifiëren,
- je (witwasrisico)profiel bepalen, waarvoor uiteenlopende persoonlijke en professionele gegevens moeten worden samengebracht, bijvoorbeeld of je een politiek prominent persoon bent.
- je handelingen en transacties controleren en bepaalde transacties tegenhouden en melden aan de cel voor financiële informatieverwerking (CFI)

Insurance Solutions maakt hiervoor gebruik van gegevens die van jou komen maar ook van gegevens die het via andere kanalen kan vinden (bijvoorbeeld via World-Check van Thomson Reuters, Graydon, Dun & Bradstreet, Trends, Company Web, internet zoekmachines, ..).

Zo moet Insurance Solutions een recente kopie van je identiteitskaart hebben. Daarom vraagt Insurance Solutions bij het afsluiten van verzekeringen die onder de anti-witwasregeling vallen een kopie van de identiteitskaart op.

- Verzekeringsbemiddelaars zijn verplicht om misbruik van voorkennis of marktmanipulatie te voorkomen, te ontdekken en/of te melden en verdachte transacties te rapporteren aan de overheid.
- Verzekeringsbemiddelaars die zelf instaan voor de inning van de verzekeringspremie bij hun klanten, moeten zorgen voor de boekhoudkundige verwerking van de verrichtingen.
- In het kader van terrorismebestrijding en embargowetgeving zijn verzekeringsbemiddelaars verplicht om klantgegevens te screenen op basis van sanctielijsten. Bovendien worden transacties opgevolgd. In sommige gevallen worden achterliggende documenten opgevraagd en kunnen betalingen worden tegengehouden. Ook hier maakt Insurance Solutions gebruik van externe bronnen zoals World-Check van Thomson Reuters.
- Verzekeringsbemiddelaars hebben ook plichten i.v.m. de opsporing van verzekeringnemers of begunstigden van levensverzekeringen in het kader van de activering van slapende verzekeringen.
- Verzekeringsbemiddelaars moeten zorgen voor een passende beheersing van de risico's (ook op groepsniveau). Ze moeten risico's detecteren, voorkomen, beperken en aanpakken. Het gaat bijvoorbeeld over risico's van informatiebeheer en naleving van de wet, of risico op fraude door medewerkers, klanten en/of leveranciers, risico op onethisch gedrag van of fouten door medewerkers. Dit risicobeheer moet zowel verzekerd worden op centraal niveau (samenbrengen van gegevens van klanten en klantengroepen), als op lokaal niveau (o.a. door verspreiding van risicosignalen).
- Verzekeringsbemiddelaars moeten ook correct kunnen reageren als je je rechten onder de privacywetgeving uitoefent; ze zijn ook verplicht om vragen van de Gegevensbeschermingsautoriteit te beantwoorden, bijvoorbeeld bij klachten.
- Verzekeringsbemiddelaars moeten rapporten aanleveren aan en vragen kunnen beantwoorden van de toezichthouders op financiële instellingen zoals de FSMA (www.fsma.be) en de Nationale Bank (www.nbb.be) in het kader van de toezichtwetgeving.
- Verzekeringsbemiddelaars zijn ook verplicht om vragen van de gerechtelijke overheden te beantwoorden (politie, parket, onderzoeksrechters en rechtbanken). Daarbij gaat het om vragen in het kader van de politiewetgeving en de

(straf)procedure (o.a. het gerechtelijk wetboek en het wetboek van strafvordering).

3.2 Insurance Solutions moet kunnen beoordelen of een contract of dienst kan worden afgesloten.

Voordat via tussenkomst van Insurance Solutions een contract kan afgesloten worden bij een verzekeringsmaatschappij, kan het zijn dat bepaalde gegevens moeten verwerkt worden om de aanvraag te behandelen en goed in te schatten of het contract gesloten kan worden en onder welke voorwaarden.

Zo moet Insurance Solutions je gegevens verzamelen om:

- een juist beeld te hebben van de je verzekeringsbehoeften (via een gesprek, een ingevulde verzekeringsaanvraag etc.)
- te beoordelen welk product bij welke verzekeringsmaatschappij in aanmerking komt voor jouw risico
- de juiste informatie aan de/een verzekeringsmaatschappij(en) door te geven
- je te kunnen contacteren met een aangepast voorstel
- ...

Dit geldt zowel voor de schadeverzekeringen (vb. een autopolis, een brandverzekering voor je bedrijf) als voor een levensverzekering (vb. een groepsverzekering of een schuldsaldoverzekering). In die laatste gevallen is het mogelijk dat bepaalde gezondheidsgegevens verwerkt worden. Dit is bijvoorbeeld het geval als je in je communicatie n.a.v. je vraag om een verzekering af te sluiten of een schadedossier te openen reeds medische info opneemt. Je gezondheidsgegevens worden verwerkt in overeenstemming met punt 4.3 Gezondheidsgegevens waarin het gezondheidsbeleid van Insurance Solutions beschreven wordt.

3.3 Insurance Solutions moet een contract correct kunnen uitvoeren.

- Als klant bij Insurance Solutions doe je een beroep op een aantal diensten. Die moet Insurance Solutions als verzekeringsbemiddelaar administratief en boekhoudkundig verwerken.
- Insurance Solutions moet je kunnen contacteren.
Er zijn verschillende kanalen waarlangs je met Insurance Solutions kunt communiceren, zoals via telefoon, per mail, per brief, fysiek in de kantoren, de website www.add.be via Contact – Contactformulier enz. In bepaalde omstandigheden kan Insurance Solutions de contact- en beveiligingsgegevens van die communicatiekanalen gebruiken om te communiceren en controles te doen. Voorbeelden daarvan zijn inloggegevens, wachtwoorden en certificaten.
- Insurance Solutions bezorgt de persoonsgegevens die je ons gaf aan de verzekeraars en eventueel andere partijen (vb. een expert). Zo bezorgt Insurance Solutions vb. de door jou ingevulde verzekeringsaanvraag aan de verzekeringsmaatschappij.
- Insurance Solutions wisselt ook gegevens uit met partners.
 - Insurance Solutions moet aan de verzekeringsmaatschappij informatie en gegevens bezorgen om haar rol als bemiddelaar tussen klant en verzekeringsmaatschappij te vervullen.

Voorbeelden van verwerking van een verzekeringsbemiddelaar zijn:

- de ontvangen informatie van de klanten in het elektronisch dossier bewaren voor opvolging
- de ontvangen informatie aan de verzekeringsmaatschappij bezorgen (vb. voor het opstellen van een polis, een schadedossier te openen, het afhandelen van een schadedossier, etc).
- bespreking van het verzekeringsdossier met de verzekeringsmaatschappij
- innen en opvolgen van de verschuldigde premies
- enz.

Om dat te doen, moet Insurance Solutions soms bepaalde persoonsgegevens overmaken aan experts inzake lichamelijke of materiële schade en ook aan betrokken derde partijen (bijvoorbeeld een mede- of herverzekeringsonderneming, een advocaat, een leasingsmaatschappij, een hersteller of een bevoegde overheidsdienst zoals het fonds voor Arbeidsongevallen).

- Insurance Solutions wisselt informatie uit met ADD.
- Via ADD wisselt Insurance Solutions ook de noodzakelijke informatie uit met de WBN-partners indien je via Insurance Solutions en het WBN-netwerk risico's in het buitenland wenst te verzekeren.

3.4 Insurance Solutions moet als bedrijf kunnen functioneren.

Dat wordt 'gerechtvaardigd belang' genoemd.

Naast de doeleinden die hierboven worden opgesomd, heeft Insurance Solutions, als commerciële onderneming, nog een aantal gerechtvaardigde belangen die de basis vormen voor de verwerking van persoonsgegevens. Daarbij let Insurance Solutions erop dat de impact op je privacy zo beperkt mogelijk is en dat in elk geval het evenwicht tussen de gerechtvaardigde belangen van Insurance Solutions en de eventuele impact daarvan op je privacy niet wordt verstoord. Mocht je toch bezwaren hebben tegen die verwerkingen, dan kun je je recht van verzet uitoefenen.

Zo worden persoonsgegevens in verschillende situaties verwerkt.

- Insurance Solutions gebruikt ze om studies, risico-, marketing- en andere modellen en statistieken te maken, waarbij zo snel mogelijk de link met individuele personen wordt doorbroken. Die modellen kan Insurance Solutions ontwikkelen voor verschillende doeleinden: klantenanalyse, fraudeanalyse, procesanalyse, risicoanalyse, enz. Ze kunnen nadien zowel generiek als op individuen toegepast worden.
- Persoonsgegevens kunnen als bewijs dienen (archieven).
- Ze kunnen ook gebruikt worden voor de vaststelling, uitoefening, verdediging en vrijwaring van de rechten van Insurance Solutions of de personen die zij eventueel vertegenwoordigt, bijvoorbeeld bij geschillen.
- Ze kunnen gebruikt worden om synergie, efficiëntieverhoging of andere organisatorische of procesmatige voordelen te creëren.
- Gegevensverwerking kan gebeuren om de veiligheid, beveiliging en bewaking van personen en goederen te garanderen. Persoonsgegevens kunnen gebruikt worden voor het bestuur, (risico)beheer en controle van de organisatie van de KBC-groep, zoals de juridische dienst (onder andere geschillenbeheer en juridische risico's), compliance (zoals witwas- en fraudepreventie en -onderzoeken, beleggers- en consumentenbescherming en privacy), risicobeheer (bijvoorbeeld kredietrisico en verzekeringsrisico op klanten en groepen van klanten wereldwijd), risicofuncties en inspectie, klachtenmanagement, interne en externe audit.
- Ze kunnen gebruikt worden voor het ondersteunen en vereenvoudigen van het afnemen, gebruiken en beëindigen van producten en diensten door de klant, o.a. om te vermijden dat je informatie die je vroeger al doorgaf opnieuw moet invullen. Maar eveneens om je berichten te sturen in het kader van een dienst die je van ons afneemt, bijvoorbeeld om het gebruiksgemak ervan te verhogen.
- Ze kunnen gebruikt worden om je een beter voorstel of korting te verschaffen.
- Insurance Solutions kan ook beperkte gegevens over jou en je verzekeringen meedelen aan jouw gezinsleden of betrokkenen als dit nodig is voor een correcte dienstverlening, bijvoorbeeld om oververzekering te vermijden.
- Ze kunnen gebruikt worden om ons te positioneren tegenover onze directe en indirecte concurrenten.
- Tijdens het ontwikkelen van applicaties zijn testen nodig met persoonsgegevens, inclusief de finale acceptatietest voorafgaand aan het in productie brengen van een applicatie.
- Persoonsgegevens kunnen gebruikt worden voor de evaluatie, vereenvoudiging, het testen en verbeteren van processen, applicaties en modellen, zoals optimalisatie van campagnes, simulaties en verkopen op de website, bijvoorbeeld door opvolging van het (niet-volledig) doorlopen van simulaties, statistieken, tevredenheidsonderzoek, gegevens uit cookies (zoals voorkeurstellingen voor en klikgedrag op de website).

3.5 Insurance Solutions verkoopt je persoonsgegevens niet.

Insurance Solutions verkoopt of verhuurt je persoonsgegevens niet aan derden voor hun eigen gebruik, tenzij je daar zelf voor kiest en in toestemt.

3.6 Insurance Solutions wisselt ook gegevens uit met andere KBC-vennootschappen.

Insurance Solutions wisselt in haar functie van verzekeringsbemiddelaar en dienstverlener ook informatie uit met andere KBC entiteiten (vb. KBC Verzekeringen, de KBC-agenten, KBC Autolease, enz ...).

Als daar gegronde redenen voor zijn, bijvoorbeeld de redenen hierboven in deel 3 opgesomd, kunnen gegevens ook ter beschikking gesteld worden van een andere entiteit van KBC, in België of daarbuiten. Of ze kunnen worden verwerkt als ze rechtmatig werden verzameld bij een andere entiteit van KBC, in België of daarbuiten. Uiteraard kan dit alleen als er geen wettelijk beletsel is, zoals de discretieplicht of privacywetgeving.

De uitwisseling geldt niet enkel voor persoonsgegevens, maar ook voor gegevens en informatie van rechtspersonen, bijvoorbeeld voor de redenen hierboven opgesomd in deel 3. In het bijzonder gebeurt de uitwisseling van gegevens van rechtspersonen voor een efficiënte ondersteuning van de rechtspersonen waarbij elke entiteit van de KBC-groep dankzij

de uitwisseling een uniform en volledig overzicht heeft van de klantrelatie en commerciële berichten over de financiële diensten en producten van de KBC-groep kan bezorgen.

Deel 4: Insurance Solutions gebruikt verschillende soorten gegevens afhankelijk van het doel.

Insurance Solutions verwerkt je persoonsgegevens voor verschillende doeleinden. Hieronder lees je over welk soort gegevens het zoal kan gaan.

4.1 Het gaat over informatie om je te identificeren, te contacteren en correct te adviseren.

We sommen hier op wat Insurance Solutions daarvoor gebruikt:

Om je te IDENTIFICEREN
Naam, geslacht, geboortedatum, nationaliteit, adres, identiteitskaart, klantnummer, rijksregisternummer, voertuignummerplaat, rijbewijs, je functie in een bedrijf (als contactpersoon bij een Insurance Solutions-ondernemingsklant)
Om je (veilig) te CONTACTEREN
Telefoonnummer, e-mail, taal, gebruikersnaam in social media ... Maar ook meer technische gegevens zoals identificatie- gegevens over de toestellen die je gebruikt (Mac-adres, IP's, unieke identificatiegegevens van je toestel, enz.)
Om je correct te ADVISEREN en/of BEDIENEN
Insurance Solutions houdt onder meer informatie bij over: <ul style="list-style-type: none">• Je productbezit en productgebruik (schade- en levensverzekeringen);• Je potentiële interesses in verzekeringsproducten en de historiek van onze adviezen hierover;• Je klantenprofiel: op basis van de verzekeringen die je via Insurance Solutions afsloot, kan Insurance Solutions je behoeften analyseren en detecteren én je hierover adviseren;• Je gezinssituatie (onderlinge relaties, gezinssamenstelling; burgerlijke staat, enz.• Je beroepservaring• Je gezondheid (indien vermeld op de relevante documenten die je ons overmaakt)• Je salaris (indien relevant voor de af te sluiten verzekeringen)• Je feedback (suggesties en klachten uit het verleden, resultaten van tevredenheidsbevragingen), zodat ze kunnen helpen om je in de toekomst beter te bedienen.• de informatie die je ons bezorgt (vb. via verzekeringsaanvragen, via e-mail, per brief, enz.) om het verzekeringsdossier te kunnen opstarten en beheren.• de informatie die verzekeringsmaatschappij ons bezorgt in het kader van onze rol als verzekeringsbemiddelaar (vb. verzekeringspolissen, aanrekeningen, schaderegelingen, enz.)• de informatie die we via ADD ontvangen van makelaars uit het WBN netwerk• de informatie die we van derde partijen ontvangen in het kader van je verzekeringsdossier (vb. expert, advocaat, leasemaatschappij, enz...)• ...

4.2 Publieke gegevens en gegevens via derde partijen.

Insurance Solutions verwerkt soms publieke gegevens.

- Het kan bijvoorbeeld gaan om gegevens die onderworpen zijn aan een publicatieplicht, zoals de publicatie van je benoeming als bestuurder van een vennootschap.
- Of het gaat om gegevens die je zelf publiek hebt gemaakt, zoals informatie op je website, je blog of via je publiek toegankelijke social mediaprofiel, of gegevens over jou die Insurance Solutions verkreeg van derden (gezinssleden, enz.).
- Het kunnen ook gegevens zijn die publiek zijn, omdat ze bijvoorbeeld algemeen bekend zijn in je streek of omdat ze in de pers verschenen zijn. Ook informatie op bijvoorbeeld de Kruispuntbank en Graydon behoren hiertoe.

4.3 Gezondheidsgegevens.

Gezondheidsgegevens zijn persoonsgegevens die verband houden met je fysieke of mentale gezondheid, waaronder gegevens over gezondheidsdiensten die je kreeg, waarmee informatie over je gezondheidstoestand wordt gegeven.

Insurance Solutions verwerkt sommige van je gezondheidsgegevens.

Insurance Solutions verwerkt in principe enkel je gezondheidsgegevens indien het relevant is voor haar rol als verzekeringsbemiddelaar.

Insurance Solutions verwerkt gezondheidsgegevens met bijzondere zorg.

- Als je bijvoorbeeld een medische vragenlijst moet invullen voorafgaand aan de het afsluiten van een hospitalisatieverzekering of een levensverzekering, dan vragen wij je om deze ingevulde vragenlijst rechtstreeks aan de geneesheer van de verzekeringsmaatschappij te bezorgen.
- Voor het overgrote deel verwerkt Insurance Solutions enkel de gezondheidsgegevens om dit over te maken van de verzekeringsmaatschappij. Deze documenten die je ons bezorgt worden dus niet door ons bijgehouden.
- Indien je echter in je algemene communicatie naar ons (mail, brief, ...) ook gezondheidsgegevens vermeldt, zal deze communicatie ook in onze systemen bijgehouden worden.
- Zo gebeurt de verwerking ervan waar nodig onder het toezicht van een beroepsbeoefenaar in de gezondheidszorg (zoals een arts, een kinesist, ...). Gezondheidsgegevens worden als zodanig geclassificeerd en in de regel afzonderlijk geklasseerd, zodat medewerkers zich bewust zijn dat het om gevoelige gegevens gaat. Medewerkers van Insurance Solutions –zijn bovendien gebonden door een strikte beroepsdiscretie en krijgen daarvoor een specifieke training.
- Insurance Solutions bezorgt de verzekeringsmaatschappijen ook de gezondheidsgegevens die je ons doorgaf (vb. ziekenhuisfacturen, tijdelijke ongeschiktheidsattesten, etc.) zodat ze uw schadedossier kunnen behartigen en je uitbetaald wordt.
- Daar waar gezondheidsgegevens worden overgemaakt aan derden (bijvoorbeeld de verzekeringsmaatschappij), gebeurt dit met de nodige zorg zodat de info bij de juiste bestemming komt.

Insurance Solutions vraagt enkel je toestemming om de gezondheidsgegevens te mogen bijhouden.

4.4 Insurance Solutions onthoudt gegevens uit offertes, verzekeringsaanvragen, enz.

Als je een formulier van Insurance Solutions invult, verwerkt het de gegevens uiteraard voor het administratieve beheer van het proces waarvoor je het formulier invulde.

- Dat kan een verzekeringsaanvraag of een andere toepassing zijn die Insurance Solutions ter beschikking stelt dat je invult om een offerte voor een verzekeringspolis te ontvangen. Op die manier kunnen je gegevens bewaard worden. Een aantal gegevens moet niet meer worden opgevraagd. Daarbij wordt soms wel nog gevraagd om de volledigheid en actualiteit van de gegevens te checken.
- Een aantal gegevens worden, voor zover beschikbaar, vooraf ingevuld, met de mogelijkheid aanpassingen door te voeren.

4.5 Wat jij onze Insurance Solutions-medewerker vertelt, kan worden verwerkt.

Als je in een kantoor, via telefoon, via chat, ... contact hebt met een medewerker van Insurance Solutions, dan wordt dat meestal geregistreerd:

- om een contactoverzicht op te bouwen,
- om een (kort) verslag te hebben van het contact,
- als herinnering voor taken die onze medewerker nog moet uitvoeren.

Ook als je nog geen klant bent, zal Insurance Solutions de informatie die je meedeelt, opslaan. Die informatie kan dan later gebruikt worden wanneer je klant wordt.

Op die manier wil Insurance Solutions bijvoorbeeld vermijden dat je altijd opnieuw dezelfde informatie moet meedelen of dezelfde vragen moet beantwoorden. Zo kan ook de continuïteit in de dienstverlening voor jou verbeterd worden.

4.6 Schriftelijke Insurance Solutions-correspondentie wordt nauwgezet bewaakt.

Gebruik je e-mail om contact met Insurance Solutions op te nemen of heb je digitale communicatiekanalen die Insurance Solutions gebruikt (bv. website www.add.be) dan kan Insurance Solutions jou zo haar wettelijk verplichte en administratieve mededelingen bezorgen.

Correspondentie met medewerkers in hun hoedanigheid van Insurance Solutions-medewerker (kantooradres, kantoorfax, functioneel of persoonlijk ADD-e-mailadres ...) wordt verondersteld professioneel te zijn, en kan dus worden

ingekeken in het kader van:

- hun opdracht,
- bewijsvoering,
- controle op de werkplek,
- beveiliging,
- fraudebestrijding,
- optimalisatie en/of continuïteit van de dienstverlening-om de Insurance Solutions-medewerkers te helpen snel en efficiënt met jou te corresponderen.

4.7 Opname van telefoon-, video- en chatgesprekken. ?

Insurance Solutions bewaart geen telefoongesprekken. Uw voicemail daarentegen worden op de GSM-toestellen wel bewaard en beluisterd.

Indien u dat wenst, kunt u ook met Insurance Solutions chatten. Deze gesprekken worden – indien relevant voor de contractuitvoering – bewaard in onze applicaties.

4.8 Het kan verder gaan dan de gegevens van jou persoonlijk.

Als je een vennootschap hebt, of kinderen bijvoorbeeld, dan ga je ermee akkoord dat Insurance Solutions ook die relaties opslaat en de gegevens van eventueel verbonden personen verwerkt. Ook kunnen we persoonsgegevens verwerken van personen met wie we geen rechtstreekse relatie hebben maar die betrokken zijn in een relatie, bijvoorbeeld als begunstigde van een levensverzekering of als courante bestuurder in een autoverzekering of als getuige. En als je informatie meedeelt over jouw gezinsleden of over betrokkenen, dan vragen we je hen daarover te informeren (bijvoorbeeld over een adreswijziging die je aan ons hebt doorgegeven). Als dit nodig is voor een correcte dienstverlening, kunnen we ook beperkte gegevens over jou en je verzekeringen meedelen aan jouw gezinsleden of betrokkenen, bijvoorbeeld om oververzekering te vermijden.

En wat betekent dit voor rechtspersonen ?

- Dan aanvaard je dat Insurance Solutions de relatie met en de gegevens van verbonden (rechts)personen verwerkt (bijvoorbeeld moederonderneming, dochterondernemingen, vertegenwoordigers, uiteindelijk begunstigden).
- Naast de persoonsgegevens van contactpersonen houdt Insurance Solutions uiteraard ook gegevens bij van je bedrijf.
- Let op, rechtspersonen mogen ons alleen persoonsgegevens bezorgen van natuurlijke personen die met hen verbonden zijn, als die personen daarvan voldoende op de hoogte zijn en, indien nodig, ermee instemmen.

De rechtspersoon vrijwaart Insurance Solutions dan ook voor alle aansprakelijkheid (ten aanzien van de betrokkenen) op dit vlak. Zo is de onderneming bijvoorbeeld verantwoordelijk om de privacywetgeving na te leven wanneer die een lijst met gebruikers doorgeeft voor een onlinetoepassing of begunstigden voor een programma van werknemersparticipatie.

Deel 5: Over beveiliging en vertrouwelijkheid

5.1 Niet iedereen krijgt jouw gegevens te zien bij Insurance Solutions.

Insurance Solutions neemt de nodige maatregelen om jouw gegevens te beveiligen.

Insurance Solutions is zo georganiseerd dat de medewerkers bij afwezigheid van de collega de dossiers moeten verder kunnen afhandelen. Bovendien is het ook zo dat medewerkers die het verzekeringscontract beheren, inzage moeten hebben in de uitgebrachte offerte. En dat een schadebeheerder voor de afhandeling van een schade-aangifte, de polisvoorwaarden moet kunnen consulteren, etc. ...

Daarom wordt enkel de vertrouwelijke en gevoelige informatie in een afgeschermd onderdeel van je dossier bewaard. Tot deze informatie hebben enkel de groep van medewerkers die deze informatie verwerken toegang.

Alleen personen die daartoe gemachtigd zijn, hebben toegang tot persoonsgegevens, en enkel als die gegevens relevant zijn om hun opdracht te vervullen. Binnen Insurance Solutions worden je persoonsgegevens in principe enkel verwerkt en geraadpleegd door bepaalde diensten:

- waarmee je een contractuele relatie of contacten hebt, had of wilt hebben,
- waarvan de tussenkomst vereist is voor de levering of de nazorg van diensten,
- die (op groepsniveau) wettelijke vereisten vervullen of vereisten die opgelegd zijn door toezichthouders of voortvloeien uit verwachtingen van deugdelijk bestuur,
- die fraude (van medewerkers en klanten), inclusief witwasbestrijding, moeten voorkomen.

Enkele voorbeelden:

- Bij een autoschadegeval in 'totaal verlies' in een vlootdossier verwittigt de schadebeheerder de beheerder van het contract dat het voertuig uit de verzekeringspolis mag verwijderd worden
- In het kader van de maatregelen ter bestrijding van terrorisme informeren we onze compliancediensten.

De personen die je gegevens kunnen raadplegen zijn bovendien gebonden aan een strikte beroepsdiscretie en moeten alle technische voorschriften naleven om de vertrouwelijkheid te verzekeren van je persoonsgegevens, en de veiligheid van de systemen die ze bevatten.

5.2 Je gegevens worden op een beperkt aantal plaatsen verwerkt.

Voor de verwerking van persoonsgegevens doet Insurance Solutions een beroep op verschillende verwerkers. Dat zijn ondernemingen die in opdracht van Insurance Solutions de gegevens verwerken.

5.2.1 Verwerkers die typisch zijn voor de verzekeringssector

Voor een aantal verwerkingen doet Insurance Solutions een beroep op gespecialiseerde derden die zowel in binnen- als buitenland actief zijn. Het gaat bijvoorbeeld om:

- De verzekeringsmaatschappijen voor het opmaken van offerte, verzekeringscontracten en voor het beheer en het regelen van de schadedossiers,
- ADD (en haar WBN netwerk)
- Het beheersplatform voor aanvullende pensioenopbouw 'E-gor' (www.haruky.be) met informatie voor samenwerking tussen verzekeringsmaatschappijen, verzekeringsmakelaars, accountant en jou als klant.
- Het platform van Gloriant (www.xpofleet.com) voor het beheer van grote en kleine wagenparken van jou als ondernemingsklant (indien je daar voor gekozen hebt).
- Advocaten en andere consultants,
- Experts
- Lease-maatschappijen
- Herstellers en glasbraakherstellers
- Veridass
- Enz...

5.2.2 Andere verwerkers

Verder kan Insurance Solutions, rechtstreeks of onrechtstreeks, een beroep doen op andere verwerkers, zoals:

- Consultants
- ICT(-beveiliging-) dienstverleners, zoals Microsoft, Fortinet, ODrive, IBM, Amazon .
- Marketing- en communicatiebureaus en gelijkaardige bedrijven waarbij Insurance Solutions gebruik maakt van jouw persoonlijke profielinformatie bij hen aanwezig om je via hun kanalen de gepaste voorstellen te kunnen doen (bv. Google, Facebook, ...)

- Bedrijven die Insurance Solutions ondersteunen om je gebruikersgedrag op onze applicaties en onze internetsites te bepalen en analyseren (bv. Exabeem),
- Bedrijven voor digitale archivering en ontsluiting van informatie.
- Bedrijven gespecialiseerd in solvabiliteitsonderzoeken.
- Bedrijven gespecialiseerd in preventie
- Enz....

5.2.3 Verwerkers buiten de EU

Als Insurance Solutions een beroep doet op verwerkers, dan kunnen gegevens terechtkomen in de landen waarin zich de datacenters van die verwerkers bevinden.

In de samenwerking met de WBN-partners kan het voorkomen dat voor deze specifieke verzekeringen in het buitenland, de persoonsgegevens zich buiten de Europese Economische Ruimte bevinden.

De wetgeving in landen buiten de EER (zoals Israël, de Verenigde Staten van Amerika of India), biedt niet altijd dezelfde gegevens- bescherming die geldt in de EER lidstaten. Als die landen volgens de Europese Commissie geen voldoende hoog beschermingsniveau bieden, dan kan Insurance Solutions dit opvangen door bijvoorbeeld met die verwerkers een overeenkomst te sluiten volgens een model goedgekeurd door de Europese Commissie.

5.3 Insurance Solutions neemt concrete maatregelen om je gegevens te beveiligen.

Insurance Solutions ziet erop toe dat er strikte regels worden gevolgd en dat de betrokken verwerkers:

- alleen over de gegevens beschikken die ze nodig hebben om hun opdrachten uit te voeren,
- zich tegenover Insurance Solutions hebben verplicht om die gegevens veilig en vertrouwelijk te verwerken en enkel te gebruiken voor de uitvoering van hun opdrachten.

Insurance Solutions kan niet aansprakelijk worden gesteld als een lokale verwerker (in overeenstemming met de wetgeving) persoonsgegevens van klanten bezorgt aan lokale autoriteiten.

Insurance Solutions neemt intern technische en organisatorische maatregelen om te voorkomen dat persoonsgegevens in handen komen van en verwerkt worden door onbevoegden, of per ongeluk gewijzigd of vernietigd worden.

De lokalen, de servers, het netwerk, de overdrachten en de gegevens worden strikt beveiligd.

Om het digitaal verzekeren zo goed mogelijk te beveiligen, analyseren Insurance Solutions-beveiligingsexperts continu de technieken van internetcriminelen. Zo kunnen ze de beveiligingsmaatregelen daarop afstemmen. Insurance Solutions wordt begeleid door de beveiligingsexperts van de KBC Groep (zie ook www.kbc.be/secure4u) én door externe cyberexperten om zich zo goed mogelijk te beveiligen.

Samen met jou moeten we ervan bewust zijn dat uitwisselingen via e-mail onderschept kunnen worden en ernaar streven, waar mogelijk, een ander communicatiemiddel toe te passen ofwel de informatie te beperken.

De Insurance Solutions-websites en Insurance Solutions-apps kunnen links naar websites of informatie van derden bevatten. Insurance Solutions controleert die websites of die informatie van derden niet. De aanbieders van die websites of informatie kunnen hun eigen privacy beleid hebben. We raden je dan ook aan om die door te nemen. Insurance Solutions is niet verantwoordelijk voor de inhoud van die websites, het gebruik ervan of het privacy beleid van die websites.

Soms lijkt het gemakkelijk om via sociale media (vb. LinkedIn) persoonlijke gegevens kenbaar te maken.

Denk eraan dat die kanalen hun eigen gebruiksvoorwaarden hebben die je zelf moet naleven. Publicatie op sociale media kan (ongewenste) gevolgen hebben, ook voor je privacy of die van personen over wie je gegevens deelt. Het is mogelijk dat je een publicatie niet op korte termijn kunt verwijderen. Je moet dus zelf de gevolgen inschatten, want je neemt de beslissing over de publicatie op die media. Insurance Solutions aanvaardt daarvoor geen enkele verantwoordelijkheid.

5.4 Insurance Solutions bewaart je gegevens niet eeuwig

Insurance Solutions gebruikt je persoonsgegevens als Insurance Solutions daarvoor een duidelijk doel heeft. Als Insurance Solutions geen doel meer heeft, verwijderen we de gegevens. Insurance Solutions moet als verzekeringsmakelaar wel kunnen aantonen dat wij u voldoende geïnformeerd hebben.

Insurance Solutions houdt de gegevens in je dossier bij tot 7 jaar na stopzetting van het verzekeringscontract.

De gegevens die je Insurance Solutions bezorgt om een offerte te kunnen uitwerken worden bij het afsluiten van een verzekeringspolis een onderdeel van het dossier dat we bewaren om je belangen te behartigen m.b.t. deze verzekering. Gaat de verzekering niet door, dan bewaren we de gegevens die je ons bezorgde voor de offerte-aanvraag nog 5 jaar na uw initiële vraag. Zo kunnen we jou verder helpen als je bedenkt en je toch nog opteert om de verzekeringspolis af te sluiten. Zo kunnen we je verder helpen en vermijden we dat je opnieuw dezelfde informatie moet meedelen of dezelfde vragen moet beantwoorden.

Indien het resultaat van de offerte leidde tot het opmaken van een verzekeringspolis, dan wordt deze info tot 7 jaar na stopzetting van het verzekeringscontract bewaard.

Gezondheidsgegevens worden maar in beperkte mate bijgehouden en niet langer dan 7 jaar na beëindiging van het contract. Het bijhouden bij Insurance Solutions gebeurt om uw dossier bij de verzekeringsmaatschappij te kunnen verdedigen.

Persoonsgegevens van mogelijke nieuwe klanten gebruikt Insurance Solutions gedurende 5 jaar tenzij er in de tussentijd een contact was met de prospect. Dan gaat een nieuwe termijn van 5 jaar in. De prospect kan wel steeds vragen om zijn persoonsgegevens te verwijderen.

5.5 Insurance Solutions gaat niet zomaar in op vragen van derde partijen.

5.5.1 De discretieplicht wordt nageleefd.

Omdat Insurance Solutions zijn discretieplicht en de privacywetgeving naleeft, zullen we enkel antwoorden op vragen van derden als die gebaseerd zijn op (i) een wettelijke bepaling of een wettig belang, (ii) die nodig zijn voor de uitvoering van de overeenkomst, of (iii) met de toestemming van de betrokkene.

In het laatste geval raadt het zelfs aan om de gegevens bij de betrokkene zelf op te vragen.

Insurance Solutions kan niet aansprakelijk worden gesteld als de rechtmatige ontvangers van gegevens - conform (in het buitenland) geldende wettelijke verplichtingen - persoonsgegevens van klanten of van rechtspersonen aan lokale autoriteiten moeten voorleggen of oeilig behandelen.

5.5.2 Derde partijen moeten zich richten tot de maatschappelijke zetel van ADD, werkmaatschappij Insurance Solutions, Industrieweg 1, 3001 Heverlee.

Heb je vragen over klanten als derde, bijvoorbeeld omdat je bij de politie bent, of notaris of advocaat, dan kun je terecht bij ADD nv, waar Insurance Solutions als werkmaatschappij onder valt, T.a.v. dienst inlichtingen aan derden, Industrieweg 1, 3001 Heverlee. Die gespecialiseerde dienst zal je vraag beantwoorden, rekening houdend met de discretieplicht en de privacywetgeving. Onze medewerkers of andere diensten zullen je dus doorverwijzen.

5.6 Ook jij kunt je gegevens helpen beveiligen.

Op bepaalde aspecten van de (technische) gegevensverwerking heeft Insurance Solutions geen of onvoldoende invloed en kan het geen totale veiligheid garanderen. Denk maar aan het internet of mobiele communicatie (zoals smartphones).

Als er hackers aan het werk zijn, slaagt Insurance Solutions er niet altijd in om hun cyberaanvallen op tijd af te slaan. Soms heeft het er zelfs helemaal geen vat op, bijvoorbeeld als een hacker erin slaagt je identificatiegegevens te bemachtigen door illegale software op je computer te installeren (spyware) of door een nepwebsite te maken (phishing).

Insurance Solutions nodigt je uit om u regelmatig te informeren over veilig internetgebruik. Op diverse sites krijg je tips en aanbevelingen om het veilig te houden:

<https://www.belgium.be>

<https://www.ccb.belgium.be>

<https://www.kbc.be>

...

Insurance Solutions
Werkmaatschappij van de nv ADD
met maatschappelijke zetel in België
Industrieweg 1, B-3001 Heverlee
<http://www.add.be>
KBC IBAN BE21402755000103 - BIC:KREDBEBB
BTW 0406080305 RPR Leuven - FSMA 13721 A-B