

PRIVACYVERKLARING

Als verzekeraar is het onze taak om u verzekeringen aan te bieden, u bij een schadegeval bij te staan en u indien nodig te vergoeden.

Hiervoor verwerken wij noodgedwongen persoonsgegevens van (potentiële) klanten en van partners.

Persoonsgegevens verwerken betekent : verzamelen, gebruiken, bewaren, beveiligen, wijzigen, meedelen en ten slotte ook wissen in overeenstemming met de wet.

Wij danken u voor het vertrouwen dat u ons schenkt en hechten daarom zeer veel belang aan de beveiliging van uw persoonsgegevens.

Deze Privacyverklaring belicht onze visie op de beveiliging van uw persoonsgegevens en legt u uit waarom en hoe we die gegevens gebruiken, wat wij ermee doen en binnen welk wettelijk kader dat gebeurt.

Wij nodigen u uit de tijd te nemen deze Privacyverklaring aandachtig te lezen. Deze verklaring kan aangepast worden om ze actueel te houden, de versie op onze website is steeds de meest recente versie.

1. Wie zal uw persoonsgegevens verwerken?

Europ Assistance Belgium BTW BE 0738.431.009 RPR Brussel, Triomflaan 172 te 1160 Brussel, Belgisch bijkantoor van Europ Assistance SA, verzekeraar naar Frans recht met maatschappelijke zetel te 1, Promenade de la Bonnette in 92230 Gennevilliers, Frankrijk (451 366 405 RCS Nanterre), erkend onder code 0888 voor de takken 1,9,13,16 en 18 onder toezicht van de Nationale Bank van België, de Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel, is de verwerkingsverantwoordelijke van de verwerking van uw persoonsgegevens.

Dit betekent dat wij bepalen hoe en voor welke doeleinden uw persoonsgegevens verwerkt worden. Voor al uw vragen, suggesties en klachten met betrekking tot uw persoonsgegevens kunt u terecht bij onze functionaris voor gegevensbescherming (zie 5.9.).

2. Welke gegevens verwerken wij?

Wij kunnen persoonsgegevens die wij van u kregen, verwerken zoals:

Persoonsgegevens die het mogelijk maken om u te identificeren, op een directe of op een indirecte manier waaronder :

- Identificatiegegevens (zoals uw naam en geboortedatum);
- Contactgegevens (zoals uw adres, telefoonnummer en e-mailadres) ;
- Bankgegevens voor de verwerking van betalingen (zoals uw rekeningnummer)
- Samenstelling van het gezin (zoals naam en geboortedatum van de gezinsleden);
- Gegevens over uw voertuig (zoals uw nummerplaat);
- Gegevens over uw woning;

- Geolokalisatie (indien u ons deze gegevens bezorgt in het kader van een bijstandsdossier);
- Beeld-, en geluidopnames;

Wij kunnen gegevens gebruiken die we verkregen hebben van externe bronnen, zoals werkgevers die verzekeringen afsluiten voor hun werknemers. Dit zou ook het geval kunnen zijn voor professionele dataleveranciers voor de correctie van de gegevens (bijvoorbeeld de verbetering van de spelling van uw adres) en de verrijking van de gegevens.

In sommige gevallen hebben de persoonsgegevens die u ons meedeelt niet enkel betrekking op u maar tevens op één of meerdere van uw relaties (bijvoorbeeld uw kinderen, partner, uw werknemers, ...) of op een persoon die betrokken is bij een schadedossier. Indien u ons persoonsgegevens van andere personen meedeelt, dient u hen hiervan op de hoogte te brengen.

Mogelijk verstrekt u ons in het kader van een schadedossier persoonsgegevens met betrekking tot uw gezondheid. Deze gegevens genieten een hogere vorm van bescherming en kunnen wij enkel verwerken in het kader van onze dienstverlening en de behandeling van schadedossiers.

3. Voor welke doeleinden worden uw persoonsgegevens verwerkt?

Europ Assistance België zal uw persoonsgegevens verwerken voor de hieronder vermelde doeleinden. Enkel de persoonsgegevens die pertinent zijn voor het bereiken van het beoogde doeleinde worden hierbij verwerkt.

Wanneer wij u persoonsgegevens vragen, heeft u het recht om daar niet op in te gaan. Die weigering zou echter het onderschrijven van een overeenkomst kunnen verhinderen, zou de aard daarvan kunnen wijzigen of zou het beheer ervan kunnen beïnvloeden.

3.1. Verwerking om polissen en schadegevallen te behandelen

Wij verzamelen, bewaren en verwerken uw persoonsgegevens wanneer dat nodig is voor:

- het beheer van de klantenrelatie met jezelf als (potentiële) klant, met uw verzekeringstussenpersoon en met de handelspartners die diensten aanbieden of bepaalde activiteiten vervullen voor rekening van Europ Assistance
- de onderschrijving, het beheer en de uitvoering van uw verzekeringsovereenkomst
- het opmaken van een klantenprofiel
- verlening van diensten
- behandeling van schadegevallen

Gegevens met betrekking tot uw gezondheid zullen uitsluitend door ons verwerkt worden indien u ons deze gegevens op eigen initiatief, rechtstreeks of via derden verstrekt teneinde aan uw expliciete vraag tot tussenkomst te kunnen voldoen en onze contractuele verplichtingen te kunnen nakomen op basis van de wettelijke bepalingen die van toepassing zijn op de verzekeringssector, met inbegrip van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen.

3.2. Verwerking om de wet na te leven

Wij kunnen uw persoonsgegevens gebruiken om de wet na te leven, zoals voor:

- voorkoming van het witwassen van geld en bestrijding van terrorisme;
- toepassing van de *MiFID*-regelgeving;
- bestrijding van fiscale fraude;
- fiscale verplichtingen van Europ Assistance.

3.3. Verwerking voor gerechtvaardigde belangen

Bij het gebruik van uw persoonsgegevens om redenen die ons gerechtvaardigd belang betreffen, streven wij ernaar een evenwicht te vinden tussen de belangen van Europ Assistance en uw recht op privacy. Het betreft hier enkel situaties waarin we uw persoonsgegevens verwerken om zo optimaal mogelijk te functioneren en u daardoor de beste dienstverlening te kunnen verschaffen, zoals voor:

- het beheer van onze distributiekkanalen;
- de evaluatie en de verbetering van onze bestaande diensten en producten;
- de ontwikkeling van nieuwe diensten en producten;
- de detectie en het voorkomen van misbruik en fraude;
- de behandeling van klachten;
- bewaking en controle
- de beveiliging van goederen en personen, alsook van de informaticanetwerken en -systemen van Europ Assistance;
- de vaststelling, uitoefening, verdediging en bescherming van onze rechten of van de personen die wij eventueel vertegenwoordigen, bijvoorbeeld bij geschillen;
- een totaalbeeld van klanten, bijvoorbeeld voor het opmaken van statistieken;
- de verbetering van onze interne organisatie
- het testen, evaluatie, vereenvoudiging en optimalisering van onze interne processen om ze efficiënter te maken;
- het testen, evaluatie, vereenvoudiging en optimalisering van de onlinesystemen om uw ervaringen als gebruiker ervan te verbeteren;

3.4. Verwerking voor marketing doeleinden

Indien u als klant rechtstreeks bij Europ Assistance een verzekering heeft afgesloten, kunnen wij uw gegevens gebruiken om onze producten en diensten op maat van uw persoonlijke situatie aan te bieden of voor te stellen.

Uw persoonsgegevens worden in geen geval doorgestuurd naar derden voor hun eigen prospectie en Europ Assistance neemt ook geen contact met u op om u producten of diensten van derden voor te stellen. Onze prospectie blijft te allen tijde beperkt tot het informeren over producten of diensten die door Europ Assistance zelf worden aangeboden en waarvoor u reeds interesse toonde of die door u onderschreven werden.

Indien u op onrechtstreekse wijze (via derden) bij Europ Assistance een verzekering heeft afgesloten, bijvoorbeeld via een verzekeringstussenpersoon, via uw werkgever, reisagent, ..., dan zal Europ Assistance alleen uw gegevens voor marketing doeleinden gebruiken indien zij hiervoor voorafgaandelijk de toestemming heeft gekregen van de derde (de verzekeringstussenpersoon, uw werkgever, reisagent,...). Deze derde dient uiteraard op zijn beurt uw toestemming hiervoor te hebben verkregen.

4. Met wie kunnen wij uw persoonsgegevens delen?

4.1. Binnen onze onderneming

Om uw privacy zo goed mogelijk te beschermen, worden uw gegevens enkel gedeeld met onze medewerkers in zover ze die ze nodig hebben om de taken die hen werden toevertrouwd te vervullen.

4.2. Doorgeven van uw gegevens aan andere bedrijven binnen de Europ Assistance Group

Uw persoonsgegevens kunnen worden meegedeeld aan andere bedrijven binnen de Europ Assistance Group, bijvoorbeeld om risico's te beoordelen, in het kader van herverzekering of bij de behandeling van een schadegeval dat zich in het buitenland voor doet.

4.3. Uitwisseling van gegevens met derden

Binnen het kader van de bovenvermelde doelen en in zoverre dit gerechtvaardigd is, kunnen wij relevante bijkomende gegevens verkrijgen van of delen met overheden, privéverzekeraars, herverzekeraars, socialezekerheidsinstellingen, bemiddelaars, experts, advocaten en andere derden die rechtmatig betrokken zijn bij de opmaak of het beheer van de polis of bij de behandeling van een schadegeval of een klacht.

Wanneer wij een derde inschakelen om schulden of onbetaalde premies in te vorderen, kunnen wij hun uw gegevens bezorgen.

Omwille van de bescherming, de beveiliging van uw gegevens of het beheer van onze IT-infrastructuur, kunnen wij uw persoonsgegevens delen met gespecialiseerde firma's, wij verwijzen hierbij specifiek naar de dienstverleners voor de beveiliging van de aan ons toevertrouwde gegevens (back-up).

Deze derden krijgen toegang tot de persoonsgegevens die noodzakelijk zijn om hun respectievelijke taken uit te voeren. Daarnaast zijn zij ten aanzien van Europ Assistance contractueel verbonden om uw persoonsgegevens op een veilige en vertrouwelijke manier te verwerken en om uw persoonsgegevens enkel te gebruiken voor de doeleinden voor welke deze gegevens aan hen werden bezorgd.

4.4. Overdracht van gegevens buiten de Europese Economische Ruimte (EER)

Het is mogelijk dat Europ Assistance uw persoonsgegevens overdraagt naar landen buiten de

Europese Economische Ruimte die desgevallend niet een passend beschermingsniveau van uw gegevens kunnen garanderen.

Europ Assistance zal in deze gevallen uw persoonsgegevens overbrengen met een verhoogd niveau van beveiliging en contractueel eveneens een verhoogd beveiligingsniveau eisen van haar internationale partners. U heeft het recht om ons informatie te vragen in verband met de maatregelen die zijn genomen voor de bescherming van uw persoonsgegevens bij een transfert buiten de Europese Economische Ruimte.

5. Welke rechten heeft u en hoe kunt u ze uitoefenen?

5.1. Recht op inzage

U heeft recht op toegang tot uw persoonsgegevens.

5.2. Recht op rectificatie

U hebt het recht om ons te vragen uw gegevens te corrigeren indien u vaststelt dat deze onjuist of onvolledig zijn.

5.3. Recht op gegevenswissing

In welbepaalde gevallen heeft u de mogelijkheid om uw persoonsgegevens te doen wissen namelijk wanneer :

- uw persoonsgegevens niet langer nodig zijn voor de doeleinden waarvoor Europ Assistance ze heeft verzameld
- de verwerking van uw persoonsgegevens louter rust op uw toestemming en u beslist deze in te trekken;
- u bezwaar heeft gemaakt tegen de verwerking van uw persoonsgegevens en er aan de kant van Europ Assistance geen gerechtvaardigde gronden zijn die zwaarder wegen dan de uwe.

Uw recht op gegevenswissing is niet absoluut. Europ Assistance heeft het recht om uw persoonsgegevens te blijven bewaren wanneer de geldende wetten en regels ons verplichten of toelaten om uw gegevens te bewaren.

5.4. Recht op beperking van de verwerking

U kan ons vragen om de verwerking van uw gegevens te beperken wanneer:

- u de juistheid van uw persoonsgegevens betwist, gedurende de periode die Europ Assistance nodig heeft om die juistheid te controleren.
- de verwerking niet gerechtvaardigd is maar u niet de wissing van uw persoonsgegevens wenst doch slechts de beperking van de verwerking ervan;
- wanneer Europ Assistance uw persoonsgegevens niet langer nodig heeft voor verwerking maar u ze wel nog nodig hebt voor het instellen, uitoefenen of onderbouwen van een rechtsvordering

5.5. Recht op overdraagbaarheid

U heeft het recht om de persoonsgegevens die u ons hebt verstrekt te laten overdragen aan u of aan een andere verwerkingsverantwoordelijke, voor zover dit technisch mogelijk is.

5.6. Recht om uw toestemming in te trekken

Wanneer de verwerking van uw persoonsgegevens door Europ Assistance gebaseerd is op uw toestemming, kunt u deze op elk ogenblik intrekken. U moet er echter wel rekening mee houden dat het intrekken van de toestemming als direct gevolg kan hebben dat de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst onmogelijk wordt.

5.7. Recht van bezwaar

Wanneer de verwerking van uw persoonsgegevens berust op een gerechtvaardigd belang, heeft u het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens.

Wij zullen echter geen rekening kunnen houden met uw verzoek indien ons gerechtvaardigd belang zwaarder weegt dan het uwe of indien de verwerking van uw persoonsgegevens nodig blijft om een rechtsvordering in te stellen, uit te oefenen of te onderbouwen.

U kunt ons steeds laten weten dat we uw gegevens niet mogen gebruiken voor marketingdoeleinden.

5.8. Recht om niet het voorwerp uit te maken van een beslissing die uitsluitend gebaseerd is op een geautomatiseerde verwerking, inclusief profilering.

In het geval van geautomatiseerde verwerking of profilering waarbij er geen menselijke tussenkomst gebeurt tijdens de verwerking, heeft u steeds het recht om de tussenkomst te vragen van een van de medewerkers van Europ Assistance en de geautomatiseerde beslissing te betwisten.

Met name wanneer u een verzekering afsluit via de formulieren die beschikbaar zijn op onze website, wordt dit contract in principe automatisch gesloten op basis van de door u ingevulde informatie. We garanderen u dat we in geen geval gebruik maken van profilering. U hebt bovendien de mogelijkheid om te allen tijde de tussenkomst van één van onze medewerkers te vragen.

5.9. Tot wie kan u zich richten?

Voor al uw vragen omtrent uw persoonsgegevens of om uw rechten zoals hierboven vermeld uit te kunnen oefenen, kan u zich richten tot onze functionaris voor gegevensbescherming. Dit door wijze van gedateerde en ondertekende aanvraag samen met een tweezijdig kopie van uw identiteitskaart via de post of via e-mail.

De contactgegevens van onze functionaris voor gegevensbescherming zijn de volgende:

Europ Assistance Belgium N.V.
Data Protection Officer
Triomflaan 172
1160 Brussel
eabelgiumdpo@europ-assistance.be

Indien u meent dat de verwerking van uw persoonsgegevens in strijd is met de wetgeving tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer, heeft u tevens het recht om een klacht in te dienen bij de gegevensbeschermingsautoriteit:

Gegevensbeschermingsautoriteit
Drukpersstraat 35
1000 Brussel
Tel: +32 2 274 48 00
Mail: commission@privacycommission.be

6. Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Europ Assistance houdt uw persoonsgegevens bij zolang deze nodig zijn voor de doeleinden die hierboven vermeld zijn en zolang de wet dat vereist.

Concreet betekent dit dat uw persoonsgegevens zullen worden bijgehouden voor de volledige duur van uw verzekeringsovereenkomst, gedurende de wettelijke verjaringstermijn die volgt op het laatste schadegeval dat wordt gedekt door het verzekeringscontract alsook gedurende enig andere bewaringstermijn die ons door de wet wordt opgelegd.