

# Privacy

## Beginselen

Als verzekeraar verwerken wij persoonsgegevens van onze klanten en onze partners. Wij waarderen dat u ons uw vertrouwen schenkt en hechten dan ook zeer veel belang aan de bescherming van uw privacy.

Persoonsgegevens verwerken betekent: verzamelen, bewaren, gebruiken, wijzigen, meedelen of wissen van gegevens.

Onze werknemers volgen regelmatig opleidingen over gegevensbescherming en moeten specifieke geheimhoudingsverplichtingen naleven. Bovendien waken wij er voortdurend over dat wij aan alle voorschriften over gegevensbescherming voldoen.

## 1. Algemene informatie over gegevensverwerking

### 1.1. Gegevens die wij van u kregen

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

- persoonsinformatie (zoals uw naam en geboortedatum)
- contactgegevens (zoals uw adres, telefoonnummer en e-mailadres)
- bankgegevens voor de verwerking van betalingen (zoals uw rekeningnummer)
- gegevens die nodig zijn om de verzekeringspremie van specifieke producten te berekenen (zoals de nummerplaat van een voertuig, de kilometerstand en uitgesloten risico's)
- informatie over eerdere verzekeringen (zoals een eerdere verzekeraar, inclusief schadelast)
- gegevens over uw gezins- en financiële situatie (zoals het aantal mensen in hetzelfde huishouden)
- gegevens over uw gezondheid met uw toestemming
- gegevens over uw gebruik van onze websites (via [cookies](#), bijvoorbeeld)

### 1.2. Gegevens die wij van derden kregen

Wij kunnen informatie krijgen van derden (zoals overheden, eerdere verzekeraars en herverzekeraars). Het gaat om informatie die relevant is om polissen en schadegevallen te behandelen.

### 1.3. Doeleinden van de gegevensverwerking

#### 1.3.1. Beperkt tot specifieke doeleinden

Wij gebruiken uw gegevens voor de doeleinden die we u hebben meegedeeld toen we de gegevens verzamelden of omdat we wettelijk verplicht zijn.

#### 1.3.2. Verwerking om polissen en schadegevallen te behandelen

Wij verzamelen, bewaren en verwerken uw gegevens wanneer dat nodig is om:

- de klantenrelatie te beheren
- een klantenprofiel op te maken
- diensten te verlenen
- risico's te meten
- schadegevallen te behandelen
- facturen op te maken
- vragen te beantwoorden
- technische ondersteuning te bieden

### 1.3.3. Verwerking om producten te verbeteren

Wij verzamelen, bewaren en verwerken uw gegevens om onze bestaande diensten en producten te evalueren en te verbeteren en nieuwe diensten en producten te ontwikkelen.

### 1.3.4. Verwerking om de wet na te leven

Wij kunnen uw persoonsgegevens ook gebruiken om de wet na te leven (zoals voor onderzoeken naar witwaspraktijken en de internationale uitwisseling van inlichtingen op belastinggebied).

### 1.3.5. Verwerking om fraude te voorkomen

Wij verwerken uw persoonsgegevens ook om misbruik en verzekeringsfraude te voorkomen.

### 1.3.6. Verwerking voor marketingdoeleinden

Wij kunnen uw persoonsgegevens ook gebruiken om onze producten en diensten op maat van uw persoonlijke situatie aan te bieden of voor te stellen.

### 1.3.7. Google Analytics en Tag Manager

Op onze website maken wij gebruik van Google Analytics en Tag Manager, een webanalyzedienst en een bijbehorende ondersteunende tool van Google Inc. ('Google'). Google Analytics en Tag Manager gebruiken cookies om deze diensten in te schakelen. De door de cookie gegenereerde informatie over uw gebruik van deze website wordt gewoonlijk overgebracht naar een server van Google in de VS en daar opgeslagen. Op de website van Baloise Insurance is standaard IP-anonimisering geactiveerd, wat betekent dat uw IP-adres wordt verkort voordat het naar Google wordt verzonden. Slechts in uitzonderlijke gevallen wordt het volledige IP-adres naar een server van Google in de VS verzonden en daar verkort. Het IP-adres dat uw browser in het kader van Google Analytics doorgeeft, wordt niet met andere gegevens van Google samengevoegd. Google zal deze informatie namens ons gebruiken om, met uw toestemming of om technische redenen, uw gebruik van de website te analyseren, rapporten over de websiteactiviteit op te stellen en ons andere diensten met betrekking tot het gebruik van de website en het internet aan te bieden. In het geval van technisch noodzakelijke cookies is de wettelijke basis artikel 6, lid 1, letter f van de AVG. Ons rechtmatige belang is om de functionaliteit van de website zo goed mogelijk te garanderen.

De volgende gegevens kunnen anoniem en uitsluitend voor statistische doeleinden worden opgeslagen en geanalyseerd:

- de bezochte pagina's en de volgorde ervan;
- het gebruikte besturingssysteem en de gebruikte browser;
- datum en tijdstip van het bezoek aan de pagina;
- het adres van de eerder bezochte website, indien uw bezoek via een daar geplaatste directe link naar ons tot stand is gekomen;
- informatie over de herkomst.

## 1.4. Doorgeven van uw gegevens aan andere bedrijven van de Baloise Group

Om u optimaal te kunnen verzekeren, kunnen we uw gegevens doorgeven aan andere bedrijven binnen de Baloise Group, bijvoorbeeld om risico's te beoordelen of om te zoeken naar oplossingen voor herverzekering.

Voor de waarborg Rechtsbijstand geven wij uw gegevens door aan Euromex nv die verzekeraar is van die waarborg. Het actueel privacybeleid van Euromex nv vindt u op [www.euromex.be](http://www.euromex.be).

## 1.5. Uitwisseling van gegevens met derden

Wanneer dat vereist is, kunnen wij ook relevante bijkomende gegevens verkrijgen van of delen met overheden, privéverzekeraars, herverzekeraars, socialezekerheidsinstellingen en bemiddelaars of andere derden die rechtmatig betrokken zijn bij de opmaak of het beheer van de polis of bij de behandeling van een schadegeval (zoals gegevens van eerdere verzekeraars over de schadehistoriek of gegevens verkregen door dataverrijking).

### 1.6. Doorgeven van gegevens aan andere derden

Om de wet na te leven, zijn wij soms verplicht om uw gegevens te verwerken en door te geven aan derden (bijvoorbeeld wanneer de overheden daarom vragen).

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

### 1.7. Externe dienstverleners in binnen- en buitenland

Externe dienstverleners, hiermee bedoelen we bijvoorbeeld: experts, schaderegelingsbureaus in het buitenland, advocaten.

Die dienstverleners zijn contractueel verplicht om de doeleinden van de gegevensverwerking die wij hebben vastgelegd na te leven.

Aan dienstverleners buiten de EU leggen wij zo nodig verplichtingen op die de Europese Commissie heeft ingevoerd om u een passende bescherming te garanderen.

### 1.8. Uw rechten ten aanzien van uw gegevens

Als u wilt weten welke persoonsgegevens wij van u verwerken, kunt u ons een brief schrijven met een kopie van uw identiteitskaart.

U kunt gewoon vragen om onjuiste of onvolledige informatie te laten verbeteren of aan te vullen.

U kunt ook vragen om uw gegevens te verwijderen behalve wanneer de geldende wetten en regels ons verplichten of toelaten om uw gegevens te bewaren.

U mag volgens de wettelijke voorwaarden vragen om de verwerking van uw gegevens te beperken.

Als u toestemming hebt gegeven om uw gegevens te verwerken, kunt u die toestemming op elk moment intrekken. Dat heeft geen invloed op de gegevensverwerking die tot op dat ogenblik plaatsvond op basis van uw eerdere toestemming.

U hebt ook het recht om klacht in te dienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit.

Wanneer de gegevensverwerking geautomatiseerd verloopt en gebaseerd is op uw toestemming of op een overeenkomst, mag u uw gegevens bij Baloise Insurance opvragen op een draagbaar formaat.

U kunt ons laten weten dat we uw gegevens niet mogen gebruiken voor marketing- en reclamedoeleinden.

### 1.9. Bewaartermijn

Wij bewaren uw gegevens slechts voor zolang dat nodig is.

### 1.10. Wijzigingen aan deze informatie over gegevensverwerking

Ons privacybeleid wordt steeds actueel gehouden, de versie op onze website is steeds de meest recente versie.

## 2. Sectorspecifieke gegevensverwerking

In de sectoren levens-, ongevallen- en aansprakelijkheidsverzekeringen moeten wij, met uw toestemming, bepaalde soorten van persoonsgegevens over u verwerken (zoals gezondheidsgegevens).

Die informatie wordt met uw toestemming gebruikt om het verzekeringsrisico te beoordelen voordat we de verzekeringspolis sluiten, om de contractuele verplichtingen uit te voeren en om schadegevallen te regelen.

De dienstverleners met wie wij werken, zijn contractueel verplicht om de voorschriften over gegevensbescherming, de geheimhoudingsplicht en de gegevensbeveiliging na te leven.

### 3. Gegevensbeveiliging

#### 3.1. Geheimhouding

Wij behandelen uw gegevens (zoals details over polissen en schaderegeling of uw IP-adres) als vertrouwelijk, waken over de veiligheid ervan en nemen alle noodzakelijke maatregelen over gegevensbescherming. Bovendien gebruiken wij algemeen aanvaarde veiligheidsnormen o.a. gebaseerd op ISO 27001.

#### 3.2. Risico's van het internet

Wanneer u gegevens verzendt via het internet, doet u dat op uw eigen risico. Wij beschermen de gegevens die via onze websites worden verzonden **tijdens hun verzending met passende versleutelingsmechanismen**.

We nemen ook technische en organisatorische veiligheidsmaatregelen om op onze websites het risico te verminderen. Wij hebben echter geen controle over het toestel dat u gebruikt. U moet dus zelf informatie inwinnen over de vereiste veiligheidsvoorzorgen en passende maatregelen treffen.

#### 3.3. Blokkering van de toegang

Wanneer wij veiligheidsrisico's vaststellen, hebben wij het recht om de toegang tot onze websites te onderbreken of in ernstige gevallen te blokkeren tot de veiligheidsrisico's verdwenen zijn. Wij zijn niet verantwoordelijk voor verliezen of gevolgschade die worden veroorzaakt door de onderbreking of blokkering van de toegang.

#### Contactgegevens

Voor meer informatie, vragen, suggesties en klachten kunt u terecht bij onze Data Protection Officer.

privacy@baloise.be

Baloise Insurance  
Data Protection Officer  
City Link  
Posthofbrug 16  
2600 Antwerpen