

Privacybeleid

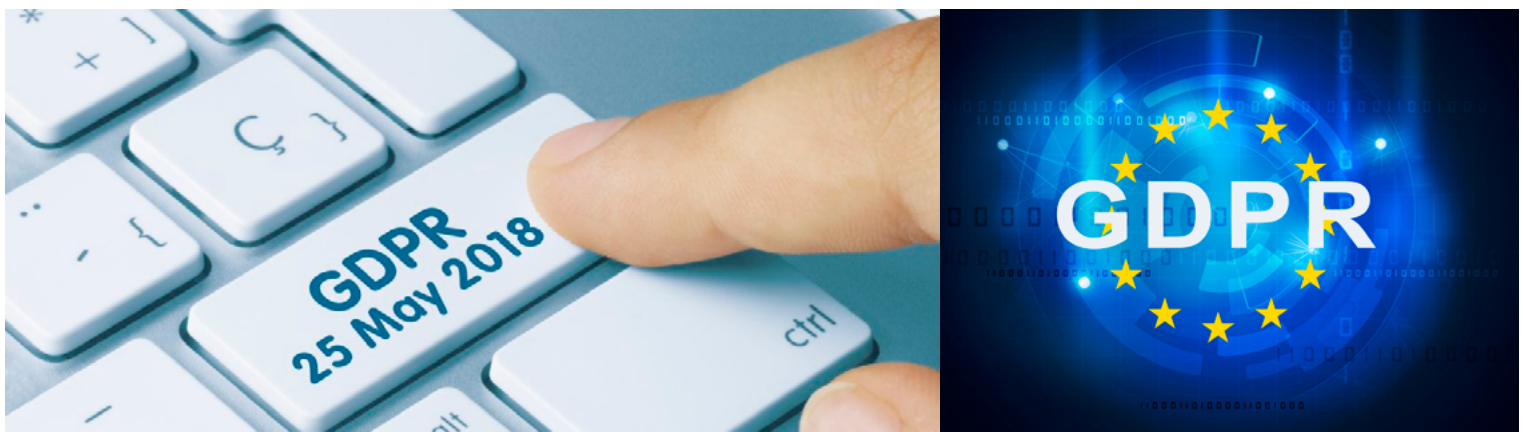
P&V Verzekeringen cv



Neem de nodige tijd om dit document aandachtig te lezen. Het biedt een antwoord op de voornaamste vragen over de verwerking van uw persoonsgegevens. Heeft u daarna nog vragen of opmerkingen, laat ze ons weten en stuur een mail naar dpo@pvgroup.be

INLEIDING

Bij het opstellen van dit beleid hebben we rekening gehouden met de geldende privacyregelgeving en meer bepaald de Verordening (EU) nr. 2016/679 van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (Algemene Verordening Gegevensbescherming, afgekort AVG).



De bepalingen opgenomen in deze brochure zijn louter informatief. We proberen altijd de meest volledige en correcte informatie te geven. Nochtans kan P&V niet altijd garanderen dat de informatie volledig en up-to-date is.

INHOUDSTAFEL

Inleiding	2
01. Algemene principes	4
02. Wie is de verwerkingsverantwoordelijke?	5
03. Neem contact met ons op als u vragen hebt over de verwerking van uw gegevens	6
04. Welke gegevens verwerkt P&V en hoe communiceren we met u?	7
05. Op welke grond en voor welke doeleinden verwerkt P&V uw gegevens?	11
5.1 Naleving van de wettelijke verplichtingen	11
5.2 Uitvoering van het contract	12
5.3 Nastreven van de legitieme belangen van P&V	13
5.4 Uw toestemming	15
06. Beheer van uw gevoelige gegevens	16
07. Met wie delen wij uw gegevens?	17
7.1 Onze verwerkers	17
7.2 Andere ontvangers	18
08. Hoelang bewaren wij uw gegevens?	20
8.1 Prospects	20
8.2 Direct marketing	20
8.3 Andere doeleinden	21
09. Veiligheid en vertrouwelijkheid van uw gegevens?	22
9.1 P&V neemt concrete maatregelen om uw gegevens te beveiligen	22
9.2 Beperkte toegang tot uw gegevens binnen P&V	22
9.3 Schending van de informatiebeveiliging van P&V	22
10. Wat zijn uw rechten?	23
10.1 Toegangsrecht	23
10.2 Recht op rectificatie	23
10.3 Recht op wissing	23
10.4 Recht van bezwaar	23
10.5 Recht op beperking van de verwerking	24
10.6 Recht op overdraagbaarheid	24
10.7 Recht om uw toestemming in te trekken	24
10.8 Recht op een menselijke blik bij automatisch genomen beslissingen	24
10.9 Hoe uw rechten uitoefenen?	25
10.10 Recht om klacht in te dienen	25
11. Specifieke reglementering	27
12. De waarden van onze groep	28

01. ALGEMENE PRINCIPES

P&V ziet erop toe dat uw persoonsgegevens, d.w.z. alle informatie in verband met u als geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, conform de geldende wetgeving worden verwerkt.

Het doel van dit privacybeleid is om u, als klant, potentiële klant, anderszins betrokken persoon (begunstigde, derde getroffene ...), bezoeker van onze website, leverancier of andere persoon die contact met ons opneemt, eenvoudig en duidelijk uit te leggen welke gegevens we over u verzamelen, hoe we ze verwerken, aan wie we ze overdragen en welke maatregelen zijn genomen om ze te beveiligen.

Voor bepaalde specifieke verwerkingen kan de manier waarop P&V uw gegevens verwerkt, worden bepaald door andere specifieke beleidslijnen. In dat geval verwittigen we u vooraf en delen we u die andere specifieke beleidslijnen mee.

P&V Verzekeringen heeft het recht om haar privacybeleid te wijzigen. De meest recente versie vindt u steeds terug op de volgende website: <https://www.pv.be/privacy>.



02. WIE IS DE VERWERKINGS- VERANTWOORDELIJKE?

De maatschappij P&V Verzekeringen CV (hierna 'P&V' of 'wij' genoemd), met maatschappelijke zetel in België, Koningsstraat 151, 1210 Sint-Joosten-Node, en ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 0402.236.531, is de verwerkingsverantwoordelijke van uw gegevens voor de hierna vermelde doeleinden.

P&V is uw gesprekspartner en garandeert tegenover alle toezichthouders de naleving van de regelgeving betreffende de verwerking van uw gegevens. P&V bepaalt de doeleinden waarvoor uw gegevens worden verwerkt, de middelen die daarvoor worden ingezet en alle kenmerken van de verwerking, zoals uitgelegd in dit beleid.

P&V biedt verzekeringsoplossingen en hypothecaire kredieten aan via meerdere merken, labels en distributiekkanalen:

- De producten en diensten van P&V worden verdeeld via een netwerk van exclusieve agenten.
- De producten en diensten die onder het merk **Vivium** worden verdeeld, worden aangeboden via verzekeringsmakelaars.
- Een aanbod onder het label Actel wordt via partnerships op de markt gebracht.
- Alle distributiekkanalen van de P&V Groep bieden rechtsbijstandsverzekeringen aan onder het label Arces.

Meer informatie over de activiteiten van P&V en de P&V Groep vindt u terug op de website: <https://www.pv.be/nl/home>.

In bepaalde gevallen treedt P&V ook op als 'verwerker'. Dat is bijvoorbeeld het geval wanneer P&V zelf optreedt als verzekeringsdistributeur zoals in het kader van onze samenwerking met de verzekeraars DKV voor de verdeling van hun gezondheidsverzekeringen en DELA voor uitvaartverzekeringen. Het privacybeleid van voormelde verzekeraars kan u raadplegen op hun respectieve website <https://www.dkv.be/nl/privacy> en <https://www.dela.be/nl/juridische-informatie/privacyverklaring>.



03. NEEM CONTACT MET ONS OP ALS U **VRAGEN** HEBT OVER DE **VERWERKING VAN UW GEGEVENS**

Hebt u vragen over de verwerking van uw persoonsgegevens, schrijf dan naar onze functionaris voor gegevensbescherming ('DPOI') op het volgende postadres: P&V, Functionaris voor gegevensbescherming, Koningstraat 151, 1210 Brussel of stuur een e-mail naar dpo@pvgroup.be.



04. WELKE GEGEVENS VERWERKT P&V EN HOE COMMUNICEREN WE MET U?

We verzamelen uw gegevens via formulieren of documenten die wij met u uitwisselen, met name via mail of per post, via uw verzekerings- of hypothecaire kredietbemiddelaar, of nog via mobiele apps of een ander communicatiemiddel.

Wij gebruiken geen sociale media kanalen (bv. Facebook, Twitter; Instagram, TikTok, ...) of andere platforms voor sociale interactie en communicatie (bv. WhatsApp) om met u persoonlijk te communiceren. Indien u ervoor kiest om wel op die manier te communiceren hetzij rechtstreeks met P&V hetzij met uw verzekeringsbemiddelaar, kunnen wij de vertrouwelijkheid en de veiligheid van de communicatie niet garanderen omdat deze kanalen hun eigen gebruiksvoorwaarden hebben.

P&V kan gegevens over u ook via externe bronnen ontvangen en verwerken:

van de verzekeringsnemer in het kader van het afsluiten van een contract (bestuurder, verzekerde, bediende ...);

- van een gezinslid;
- van onze verzekerings- of hypothecaire kredietbemiddelaars;
- van professionele gegevensleveranciers;
- van het bevolkingsregister, in overeenstemming met de toepasselijke regelgeving;
- van openbare diensten (publicatie, website, pers, Kruispuntbank van Ondernemingen, sociale netwerken, UBO-register,...).

Wij verwerken uw gegevens op basis van de informatie die u ons meedeelt en die geacht wordt correct en echt te zijn.

U vindt hierna de niet-exhaustieve lijst van categorieën en voorbeelden van gegevens die wij kunnen verwerken.

Wij verwerken de volgende gegevenscategorieën:	Uitleg of voorbeelden
Contactgegevens	Naam, voornaam, adres, e-mailadres en telefoonnummer
Algemene persoonlijke informatie	Leeftijd, geslacht, geboortedatum, geboorteplaats, burgerlijke staat (gezinssamenstelling) en nationaliteit, fysieke en andere kenmerken indien nodig
Studies en opleidingen, beroep en functie	Academisch curriculum, beroepservaring, huidige betrekking, inkomen, lidmaatschap / deelname aan beroepsverenigingen
Beklede openbare mandaten	Functies op het niveau van de gemeente, de provincie, het gewest of de gemeenschap of op federaal niveau, deelname aan overheidscomités of werk- of overleggroepen ...
Informatie over verzekeringscontracten	Type verzekering, bijzonderheden betreffende de gedekte risico's, verzekerde bedragen, dekkingsperiode, einddatum, al dan niet uitgevoerde of ontvangen betalingen, status van het contract, enz.
Informatie over hypothecaire kredieten	Type hypothecair krediet, gegevens over het risico, informatie over het (de) als waarborg gegeven onroerende goed(eren), gevraagde bedragen, kredietperiode, notariële akten, al dan niet uitgevoerde of ontvangen betalingen, status van het krediet, enz.
Identificatienummers bij de overheid	Rijksregisternummer / Identificatienummer van de sociale zekerheid worden steeds verwerkt in het kader van de geldende wetgeving
Financiële identificatiegegevens	Identificatie- en bankrekeningnummers, krediet- of debetkaartnummers
Gevoelige gegevens	<p>Sommige persoonsgegevens zijn gevoeliger dan andere, zoals informatie over ras, gezondheid, politieke standpunten, godsdienstige of filosofische overtuigingen, vakbondslidmaatschap, seksuele voorkeuren of gerechtelijk verleden (zie infra).</p> <p>De kwalificatie als 'gevoelig gegeven' wordt gerechtvaardigd door het grotere risico dat de verwerking van die gegevens met zich kan meebrengen voor de fundamentele rechten en vrijheden van personen. Een specifieke bescherming is dan noodzakelijk.</p> <p>Daarom verwerkt P&V die gegevens enkel occasioneel, wanneer ze verplicht is krachtens een wetgeving of in het kader van een geschil of als u uw toestemming hebt gegeven, en in elk geval met alle nodige bijkomende voorzorgs- en veiligheidsmaatregelen.</p> <p>Iedere persoon die onder de verantwoordelijkheid van P&V werkt, is zich ervan bewust dat hij gevoelige gegevens verwerkt.</p>

Wij verwerken de volgende gegevenscategorieën:	Uitleg of voorbeelden
Type gevoelige gegevens	<ul style="list-style-type: none"> • Gezondheidsgegevens Fysieke en psychische gezondheidstoestand, medisch dossier, medisch rapport, diagnose, behandeling, analyseresultaat, handicap of beperking, leefgewoonten, alcoholgebruik, tabaksgebruik. • Gerechtelijke gegevens Strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten of daarmee verband houdende veiligheidsmaatregelen worden verwerkt; • Overige Filosofische of religieuze overtuigingen
Informatie over de bestuurder en zijn auto	Merk, model, kleur, jaar, nummerplaat, brandstof en vermogen van het voertuig, rijbewijs, enz.
Woningkenmerken	Adres van de woning; type woning, eigendom of gehuurd, duur van het verblijf op dit adres, huur, lasten, classificatie van de woning, bijzonderheden betreffende de waardering, namen van de personen die in het bezit zijn van sleutels, enz.
Vrijtijdsbesteding en interesses	Hobby's, sport en andere interesses.
Locatiegegevens	<p>Gsm, gps, mobiele app ...</p> <p>Als P&V toegang wil hebben tot uw locatie, vraagt ze vooraf uw toestemming. Een autoverzekeringsproduct waarvan de berekening van de premie afhangt van uw rijgewoonten (aantal afgelegde kilometers, wegtype, rijden overdag/'s nachts ...) is daarvan een voorbeeld.</p> <p>Om u deze dienst aan te bieden, kan P&V Verzekeringen een beroep doen op een leverancier van geolocatiediensten.</p>
Beeldopnamen	<p>Films, foto's, video-opnamen, , digitale foto's en online beeldmateriaal (bv. gedetailleerde luchtbeelden).</p> <p>Het filmen van personen met een bewakingscamera is een verwerking van persoonsgegevens waarvoor bijzondere regels gelden (cf. punt 10).</p>
Geluidsopnamen	Opname van telefoon-, video- en chatgesprekken. Om de service te verbeteren, kan de informatie die u aan P&V, uw bemiddelaar, de helpdesk, een contactcenter, enz. toevertrouwt, worden opgenomen met inachtneming van de geldende wetgeving betreffende met name de beperkte bewaring van opnamen.

We kunnen u elektronische berichten sturen in verschillende contexten:

- Administratieve elektronische berichten

P&V kan uw elektronische contactgegevens, namelijk uw gsm-nummer en uw e-mailadres, verwerken om u via elektronische communicatie te bereiken, hetzij voor dienstmededelingen of mededelingen van contractuele aard (bijvoorbeeld een herinnering aan de premievervaldag), hetzij voor algemene informatie.

- Commerciële elektronische berichten

Binnen de wettelijk bepaalde beperkingen kan P&V u ook elektronische berichten sturen, ofwel reclame over haar eigen verzekeringsproducten die voor u interessant kunnen zijn, ofwel gepersonaliseerde voorstellen of elke andere vorm van directe prospectie.

Op eerste verzoek en kosteloos zoals bepaald onder punt 10.4 kunt u zich evenwel te allen tijde verzetten tegen de verzending van elektronische berichten voor direct marketing doeleinden.

- Reclameboodschappen voor derde adverteerders

Met uw toestemming kunnen wij u gepersonaliseerde reclame- of promotieberichten voor derde adverteerders toesturen (zie 5.4).



05. OP WELKE GROND EN VOOR WELKE DOELEINDEN VERWERKT P&V UW GEGEVENS ?

P&V verwerkt uw gegevens uitsluitend op basis van wettelijke gronden zoals bepaald in de privacyregelgeving en voor de doeleinden die P&V alleen bepaalt. In het algemeen berusten de gegevensverwerkingen die wij uitvoeren op een van de volgende rechtsgronden: de naleving van onze wettelijke en reglementaire verplichtingen (5.1), de uitvoering van de contracten met onze klanten (5.2), het nastreven van onze legitieme belangen (5.3) en in sommige gevallen enkel uw toestemming voor de verwerking van die gegevens (5.4). In elk geval verwerkt P&V alleen de gegevens die noodzakelijk zijn voor de verwezenlijking van haar doelstellingen en de hierna beschreven doeleinden.



5.1. Naleving van de wettelijke verplichtingen

Als verzekeraar, kredietverlener en verzekeringsdistributeur is P&V onderworpen aan tal van wettelijke verplichtingen waardoor wij talrijke gegevens moeten verwerken om onze wettelijke en reglementaire verplichtingen na te komen.

Zo verwerkt P&V uw gegevens voor de naleving van de regelgeving betreffende:

- de beoordeling van de risico's bij het sluiten van een verzekeringscontract;
- de controles met betrekking tot de toekenning en het beheer van een hypothecair krediet;
- het voeren en beheren van de boekhouding en fiscaliteit in verband met de verschillende door P&V aangeboden diensten;
- het toezicht op de financiële sector;
- de strijd tegen het witwassen van geld en de handel met voorkennis;
- de strijd tegen het terrorisme;
- embargo's en de bevroering van tegoeden;
- slapende verzekeringscontracten;
- de verplichtingen inzake de controle en audit van verzekerings- en herverzekeringsondernemingen.
- de bescherming van personen die melding maken van schendingen van het Europees recht of nationaal recht binnen een juridische entiteit in de privésector (de 'Klokkenluiderswet').

Deze lijst is niet exhaustief en kan nog veranderen.

Overeenkomstig deze wettelijke verplichtingen moeten wij in een aantal gevallen uw gegevens aan overheidsinstanties meedelen of ze delen met derden (zie hieronder; hoofdstuk 7).

Zo hebben wij een wettelijke mededelingsplicht aan het centraal aanspreekpunt (CAP) van de Nationale Bank van België (NBB), de Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel. In het geval van een klantenrelatie met betrekking tot niet-fiscale levensverzekeringscontracten delen wij uw identiteit mee en het bestaan of het einde van deze relatie evenals het gecumuleerde bedrag van alle afkoopwaarden van deze contracten. Dit onder meer voor fiscaal onderzoek, opsporing van strafbare inbreuken, bestrijding van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme en zware criminaliteit, mits de door de wet opgelegde voorwaarden worden nageleefd. De gegevens worden 10 jaar bewaard en er geldt een recht tot inzage, tot verbetering en/of verwijdering van onjuiste gegevens.

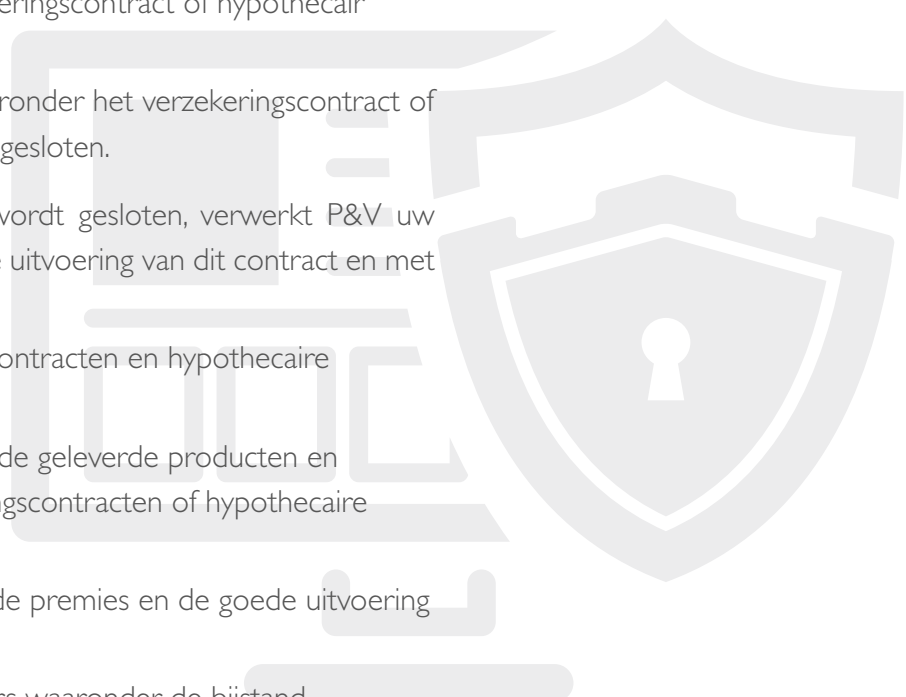
5.2 Uitvoering van het contract

Om met u een contract te kunnen afsluiten, zal P&V een aantal van uw gegevens voorafgaandelijk opvragen en verwerken, om met name:

- uw aanvraag te kunnen opvolgen;
- de verzekerde risico's of terugbetalingscapaciteit te beoordelen, en over te gaan tot de nodige controles met het oog op het eventueel sluiten van een verzekeringcontract of hypothecair krediet;
- de voorwaarden te bepalen waaronder het verzekeringcontract of hypothecair krediet kan worden gesloten.

Wanneer een contract met P&V wordt gesloten, verwerkt P&V uw gegevens met het oog op een goede uitvoering van dit contract en met name:

- het beheer van de verzekeringcontracten en hypothecaire kredietdossiers;
- het beheer en de follow-up van de geleverde producten en diensten krachtens de verzekeringcontracten of hypothecaire kredieten;
- de follow-up van de verschuldigde premies en de goede uitvoering van het contract;
- het beheer van de schadedossiers waaronder de bijstand, rechtsbijstand en in voorkomend geval de schadeloosstelling;



- het beheer van eventuele juridische geschillen in het kader van een schade- of premiegeschildossier en andere verschuldigde betaling;
- het beheer van de relatie met u;
- het voorkomen van het risico op frauduleuze activiteiten of misbruik.

Er zijn daarnaast nog andere redenen waarom wij uw persoonsgegevens dienen te verwerken maar dat is steeds in het strikte kader van de uitvoering van uw verzekeringscontract en/of hypothecair kredietdossier.

In bepaalde gevallen zullen wij, in het kader van de uitvoering van onze contractuele relatie, uw gegevens aan derden moet medelen, bijvoorbeeld experts, artsen, verzekeraars, herverzekeraars, advocaten ... (zie hieronder, hoofdstuk 7).

5.3. Nastreven van de legitieme belangen van P&V

P&V verwerkt uw gegevens eveneens voor het nastreven en behartigen van haar legitieme belangen. P&V streeft ernaar een juist evenwicht te bewaren tussen haar legitieme belangen en uw fundamentele rechten en vrijheden, waaronder met name uw recht op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

In deze context kan P&V uw gegevens verwerken voor verschillende concrete doeleinden die een onderdeel vormen van onze werking als commerciële onderneming, onze wil om onze diensten te verbeteren en onze verantwoordelijkheden als gereguleerde onderneming.

Hebt u toch bezwaren tegen deze verwerkingen, dan kunt u uw recht van bezwaar uitoefenen (zie 10.4).

Hieronder gaan we dieper in op de concrete doeleinden waarvoor uw gegevens mogelijk moeten worden verwerkt.

Voor onze verantwoordelijkheden als onderneming in de verzekeringssector

- Helpen bij het risicobeheer met het oog op de identificatie en preventie van grote risico's.
- Toezicht op en controle van onze interne organisatie mogelijk maken via onafhankelijke controlefuncties.



- Toezicht op en controle van de verzekeringsverrichtingen mogelijk maken om het technische en financiële evenwicht van de verzekeringsportefeuille te behouden en voor een interne reporting op het niveau van P&V en de toezichthouders.
- Inbreuken zoals fraude, witwassen van geld en terrorisme voorkomen.
- Via gemeenschappelijke databanken informatie uitwisselen met andere verzekeraars voor fraudebestrijding en risicoanalyse (zie punt 7.2 – RSR-bestand en Schadedatabank).
- De follow-up van het klachtenmanagement verbeteren.
- Persoonsgegevens meedelen aan herverzekeringsondernemingen met het oog op het herverzekeren van de verzekerde risico's en het op die manier beperken van het gedragen risico.

Voor onze goede interne organisatie

- De organisatorische doeltreffendheid van P&V versterken of optimaliseren.
- De veiligheid, de bescherming en de follow-up van personen garanderen.
- De bescherming van P&V-goederen garanderen en zorgen voor de gerechtelijke verdediging ervan.
- Het P&V-personeel opleiden waarbij de leerstof wordt geïllustreerd aan de hand van reële situaties of via simulaties of rollenspelen enz.
- Telefoon-, video- en chatgesprekken opnemen om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren en dat gedurende een beperkte periode van zes maanden.
- Onze interne en externe communicatie, onze public relations en het contact met de pers organiseren.
- Statistische studies uitvoeren voor verschillende doeleinden, zoals risicoanalyse en tarifiering, reglementaire rapportering, verbetering van de doeltreffendheid van de interne controle, fraudeanalyse en fraudebestrijding, onderzoek van statistische afwijkingen, veiligheid en andere niet-commerciële doeleinden.

Voor onze commerciële doelstellingen en de kwaliteit van onze producten en diensten

- Nieuwe producten of diensten ontwikkelen die interessant kunnen zijn voor de klanten.
- Studies uitvoeren, risicomodellen en statistieken over de

concurrentiepositie opstellen, zodat we strategische keuzes kunnen maken voor de hele groep of voor een bepaalde klant en met name:

- tarieven aanpassen;
- klanten beoordelen;
- mogelijke fraude analyseren;
- processen en risico's analyseren.
- De verbetering van de kwaliteit en de veiligheid van de P&V-diensten garanderen.
- Interne processen en onlinesystemen testen, evalueren, vereenvoudigen, optimaliseren en/of automatiseren om ze efficiënter te maken.
- Aan commerciële prospectie doen en marketingacties lanceren.
- In het kader van de relatie met onze klant elektronische berichten (e-mail, sms ...) met een commercieel karakter verzenden (voor meer informatie, zie punt 4 'Versturen van elektronische berichten').
- Tevredenheidsenquêtes opstarten om naar de interesse van de klanten voor bepaalde producten en diensten te peilen.
- De gebruikerservaring op de websites van P&V verbeteren door middel van cookies. Meer informatie over cookies, hun doel en de mogelijkheid om een aantal ervan te blokkeren, vindt u in het [Cookiebeleid van P&V](#).

5.4. Uw toestemming

In situaties waarin we de verwerking van uw persoonsgegevens niet kunnen rechtvaardigen, hetzij op grond van een wettelijke of contractuele verplichting, hetzij op grond van onze legitieme belangen, vragen we uw toestemming.

Wanneer u toestemming geeft voor de verwerking van uw gegevens, hebt u altijd de mogelijkheid om uw toestemming op elk moment in te trekken volgens de procedure vermeld in punt 10.9.



06. BEHEER VAN UW GEVOELIGE GEGEVENS

Aangezien het om gevoelige gegevens gaat (meer bepaald gezondheidsgegevens), verwerkt P&V die gegevens enkel occasioneel, wanneer ze verplicht is krachtens een wetgeving of in het kader van een geschil of als u uw toestemming hebt gegeven, maar steeds met alle nodige voorzorgsmaatregelen.

Iedere persoon die onder onze verantwoordelijkheid werkt, is gebonden door een geheimhoudingsplicht. Die plicht werd uitdrukkelijk opgenomen in het integriteitsbeleid van onze groep.



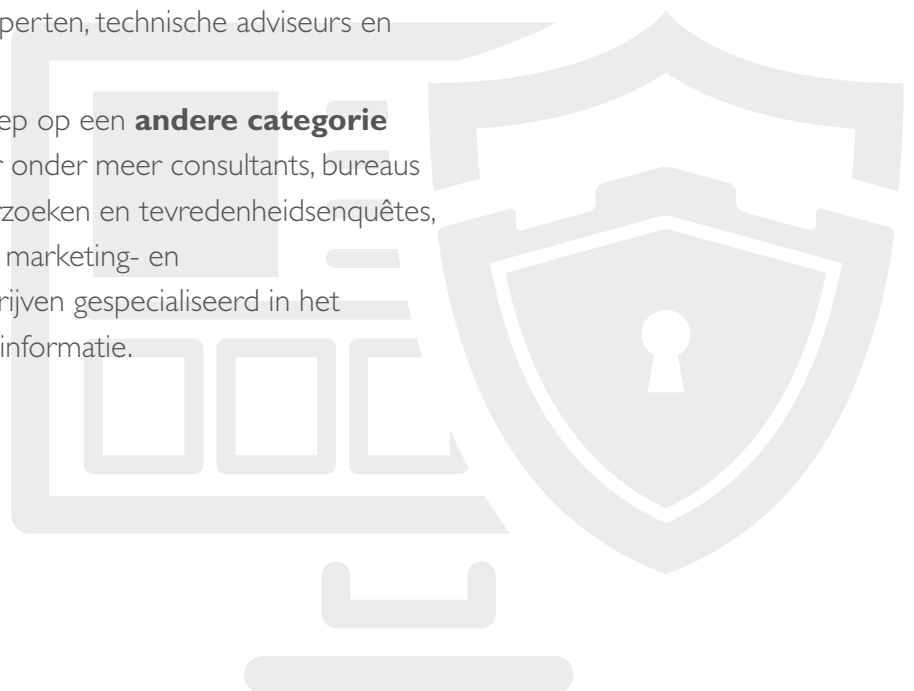
07. MET WIE DELEN WIJ UW GEGEVENS?

7.1. Onze verwerkers

Als verzekeraar doen wij regelmatig beroep op onderaannemers, meestal voor heel specifieke taken. Wanneer betrokken persoon/bedrijf hiervoor uw persoonsgegevens moet verwerken, spreekt men over een 'verwerker'. In dat geval blijft P&V de eindverantwoordelijke en kan de verwerker uw gegevens niet voor eigen rekening of op eigen initiatief hergebruiken. Wij kiezen onze verwerkers uit met de nodige zorg en maken concrete afspraken over de veiligheid en vertrouwelijkheid. Wij gaan ook enkel die gegevens delen die de verwerker echt nodig heeft voor de uitvoering van zijn opdracht.

► Wie zijn onze verwerkers?

- Er zijn op de eerste plaats **de 'typische' verwerkers van de verzekeringssector**. De meest voorkomende zijn de verzekerings- en herverzekeringsbemiddelaars met wie we samenwerken, privédetectives voor fraudeonderzoeken, incassobureaus, herstellere, experts, technische adviseurs en adviserende artsen.
- Daarnaast doen wij ook beroep op een **andere categorie van verwerkers**, waaronder onder meer consultants, bureaus gespecialiseerd in marktonderzoeken en tevredenheidsenquêtes, leveranciers van ICT-diensten, marketing- en communicatiebureaus en bedrijven gespecialiseerd in het archiveren en de toegang tot informatie.



- **Verwerkers buiten de Europese Economische Ruimte ('EER')** : in de regel verwerken wij de persoonsgegevens binnen de EER en is op die verwerkingen de AVG integraal van toepassing. Soms worden uw persoonsgegevens buiten de EER verwerkt, bijvoorbeeld omdat een verwerker of diens datacenter aldaar gevestigd is. Als vuistregel hanteren wij dat de persoonsgegevens buiten Europa eenzelfde niveau van bescherming genieten als bij een verwerking binnen Europa. Wij doen dat door contractueel een verhoogd beveiligingsniveau te eisen van onze internationale partners.
- De digitalisering in een snel veranderende maatschappij, doet ons ook uitkijken naar innoverende technologieën en nieuwe partners. Ons initiatief om aan de hand van artificiële intelligentie verzekeringsfraude efficiënter op te sporen is daar een concreet voorbeeld van. De technologie van dit bedrijf moet ons helpen bij het herkennen van frauduleuze schadedossiers.

Er zijn ook situaties denkbaar waarbij beide partijen verantwoordelijk blijven voor de verwerking van de persoonsgegevens. Bij groepsverzekeringen die de werkgever aangaat ten behoeve van zijn werknemers, zijn zowel de werkgever als de verzekeraar zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke.

7.2. Andere ontvangers

Algemeen

Binnen het kader van de bovenvermelde doelen en in zoverre dit gerechtvaardigd is, kunnen wij relevante bijkomende gegevens verkrijgen van of delen met overheden, sectortoezichthouders, financiële instellingen, de Ombudsman van de Verzekeringen, (her)verzekeraars 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.

Specifiek voor risico-analyse en fraudebestrijding

Om verzekeringsfraude op te sporen en te bestrijden en risico's te analyseren, wisselen verzekeraars bepaalde persoonsgegevens uit. Veelal betreft het een uitwisseling op sectorniveau waartoe specifieke databanken werden opgericht.

RSR-bestand – in het RSR-bestand worden de persoonsgegevens geregistreerd van betrokkenen gelinkt aan welbepaalde risicosituaties voor de BOAR-verzekeringen (Brand, Ongevallen en Allerlei Risico's, motorrijtuigverzekeringen inbegrepen). Het ESV Datassur, met zetel te 1000 Brussel, de Meeûssquare 29 en waarvan wij samen met andere verzekeraars lid zijn, treedt op als verwerkingsverantwoordelijke.

Schadedatabank – Na de melding van een schadegeval in de tak motorrijtuigen zullen een beperkt aantal persoonsgegevens van de verzekerde, bestuurder en tegenpartij die bij het schadegeval betrokken zijn worden meegedeeld aan Alfa Belgium voor opname in de Schadedatabank. Het enige doel is de bestrijding van (georganiseerde) verzekeringsfraude. De functionaliteit van de Schadedatabank is beperkt tot het verstrekken van neutrale informatie, zonder enige analyse of onderzoek naar mogelijke fraude. Op basis van het resultatenbestand kunnen de verzekeraars mogelijke verbanden vaststellen tussen schadedossiers.

De VZW Alfa Belgium, met zetel te 1210 Brussel, Koning Albert II-laan 19, treedt op als verwerkingsverantwoordelijke. In beide gevallen kunnen wij als verzekeraar geen beslissing nemen die uitsluitend is gebaseerd op informatie uit één van voornoemde databanken.

Bijkomende informatie over het beleid van Datassur en Alfa Belgium inzake de verwerking van persoonsgegevens en uw rechten als betrokkene is beschikbaar via <https://www.datassur.be/nl/privacy-notice> en <https://www.alfa-belgium.be/nl/privacy>.

Programmeerinterface en verzekeringsbemiddelaars of andere partners

Verzekeringbemiddelaars of andere commerciële partners kunnen informatie en berekeningen vragen van P&V via programmeerinterfaces en hebben toegang tot persoonsgegevens in de hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijken, onder hun eigen verantwoordelijkheid en in de strikte noodzaak van hun activiteit als verzekeringsbemiddelaar of commerciële partner van P&V.



08. HOELANG BEWAREN WIJ UW GEGEVENS?

Als verzekeraar hanteren wij een beleid met betrekking tot het bewaren van persoonsgegevens. We bewaren de persoonsgegevens niet langer dan nodig is om de doeleinden van de gegevensverwerking te bereiken. De bewaartermijn kan dus verschillen naargelang het doel.

Hierna volgen enkele algemene aanwijzingen. Meer gedetailleerde informatie over de bewaartermijn van uw persoonsgegevens wordt verstrekt bij de uitoefening van een inzage-recht (zie 10.1).

8.1. Prospects

De in het kader van de prospectie verzamelde gegevens worden zodoende door P&V gedurende een periode van vijf jaar bewaard vanaf het laatste teken van interesse van de prospect.

Een nieuwe periode van vijf jaar treedt in werking bij een tussentijds contact met de prospect die ondubbelzinnig aangeeft dat hij prospect wil blijven bij P&V.

In elk geval zal P&V op passende tijdstippen de gegevens die zij over haar prospects bezit, bekijken. Als P&V persoonsgegevens van prospects verzamelt op basis van hun toestemming, zal ze regelmatig om hernieuwing van die toestemming vragen.

De prospect kan altijd vragen om zijn persoonsgegevens te laten verwijderen.

8.2. Direct marketing

Wanneer u bij ons klant bent en hebt ingestemd met de ontvangst van commerciële marketingberichten (zie 5.4.), worden uw gegevens die met uw toestemming voor dit doel werden verzameld gedurende een redelijke en aan de verwerkingsdoeleinden aangepaste periode bewaard. Wij zorgen ervoor dat uw toestemming regelmatig wordt bijgewerkt en dat u goed op de hoogte bent van het gebruik van uw gegevens.

8.3. Andere doeleinden

Wanneer P&V uw gegevens verwerkt voor de uitvoering van uw contract, bewaart zij deze gedurende de hele looptijd van het contract en de wettelijke en/of reglementaire verjaringstermijn na het einde van het contract, met name om bewijsredenen maar ook om te antwoorden op eventuele informatieverzoeken van de overheid.

Wat betreft de gegevens die worden verzameld om te voldoen aan wettelijke, fiscale of boekhoudkundige verplichtingen moet P&V bepaalde informatie (bv. facturatiegegevens) gedurende maximaal 7 jaar bewaren.

In elk geval worden de persoonsgegevens na afloop van de bewaartermijnen door ons vernietigd, gepseudonimiseerd, geanonimiseerd of overgedragen voor archiveringsdoeleinden. Verzekeraars kunnen de gearchiveerde persoonsgegevens ontleden voor historische, statistische of wetenschappelijke analyse.



09. VEILIGHEID EN VERTROUWELIJKHEID VAN UW GEGEVENS?

9.1. P&V neemt concrete maatregelen om uw gegevens te beveiligen

P&V beschermt uw gegevens die onder haar toezicht staan overeenkomstig de strikte normen die in de beleidslijnen en procedures van de P&V Groep zijn vastgelegd.

Afhankelijk van concrete situaties en de risicobeoordeling nemen wij technische en organisatorische beschermingsmaatregelen om de toegang, het verlies of de ongepaste verspreiding van uw gegevens te vermijden en op te sporen. Encryptie, antivirussoftware, firewalls, toegangscontroles, een strenge selectie van het personeel en onze leveranciers zijn hiervan enkele voorbeelden.

9.2. Beperkte toegang tot uw gegevens binnen P&V

P&V geeft enkel toegang tot uw gegevens aan bepaalde personen op basis van hun activiteiten en uitsluitend indien die gegevens relevant zijn voor de uitvoering van hun taken.

In de arbeidsovereenkomst van het personeel en in de contracten van verwerkers is de naleving van de professionele geheimhoudingsplicht opgenomen. Bovendien dienen zowel de personeelsleden als de verwerkers het integriteitsbeleid van P&V na te leven evenals de veiligheidsvoorschriften om de vertrouwelijkheid van uw gegevens te garanderen.

9.3. Schending van de informatiebeveiliging van P&V

Bij een toevallige of onrechtmatige schending van de beveiliging die de vernietiging, het verlies, een wijziging, een niet-toegelaten verspreiding of toegang tot uw gegevens tot gevolg hebben, zal P&V alles in het werk stellen om de oorzaak van die schending te identificeren en passende herstelmaatregelen te nemen.

Overeenkomstig de regelgeving zal P&V u in bepaalde gevallen inlichten over dat incident en het aan de Gegevensbeschermingsautoriteit meedelen.

10. WAT ZIJN UW RECHTEN?

Als gegevens die u toebehoren worden verwerkt, dan hebt u rechten. Hierna vindt u meer uitleg over elk van die rechten evenals informatie over hoe u ze kunt uitoefenen.

10.1. Toegangsrecht

U kunt te allen tijde vragen om een overzicht van uw gegevens die door P&V worden verwerkt te raadplegen of te verkrijgen. Dit recht omvat het feit dat u ons vraagt of wij uw gegevens verwerken, voor welke doeleinden, de gegevenscategorieën, de ontvangers met wie P&V uw gegevens deelt.

In een aantal specifieke gevallen kunnen wij u het inzage-recht weigeren, met name wanneer wij daar een gemotiveerde reden toe hebben, wanneer de bescherming van de gegevens van een derde dat rechtvaardigt of wanneer een intellectueel eigendomsrecht of bedrijfsgeheim van P&V daardoor onevenredig zou worden getroffen.

10.2. Recht op rectificatie

Als u vaststelt dat uw gegevens waarover wij beschikken incorrect of onvolledig zijn, kunt u vragen om die gegevens te corrigeren of aan te vullen.

10.3. Recht op wissing

Als u meent dat wij bepaalde van uw gegevens onterecht verwerken, kunt u vragen dat die gegevens worden gewist. Al naargelang het geval zullen wij al dan niet aan dit verzoek gevolg geven, met name rekening houdend met de wettelijke bepalingen die ons verplichten om die gegevens te bewaren of als ze bijvoorbeeld nodig zijn voor de verdediging van een rechtsvordering of nog afhankelijk van onze legitieme belangen.

10.4. Recht van bezwaar

In het kader van de verwerkingen zoals bedoeld in artikel 5.3 en om redenen die met uw persoonlijke situatie te maken hebben, hebt u het recht om u te allen tijde te verzetten tegen de verwerking van uw gegevens. P&V zal aan uw verzoek gevolg geven, tenzij er legitieme



en dwingende redenen zijn voor de verwerking die prevaleren boven uw belangen, rechten en vrijheden, of voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van rechtsvorderingen.

U kunt zich te allen tijde, op eerste verzoek en kosteloos, verzetten tegen de verwerking van uw gegevens voor direct marketing doeleinden.

Dit recht van bezwaar wordt uitgeoefend volgens de procedure beschreven onder punt 10.9.

10.5. Recht op beperking van de verwerking

In bepaalde situaties kunt u een recht op beperking van de verwerking van uw gegevens vragen. Wanneer de verwerking werd beperkt, zal P&V, met uitzondering van de opslag, uw gegevens nog enkel kunnen verwerken met uw toestemming, of voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van rechtsvorderingen, of ter bescherming van de rechten van een andere natuurlijke of rechtspersoon, of nog om gewichtige redenen van algemeen belang.

10.6. Recht op overdraagbaarheid

U hebt het recht om te vragen dat de gegevens die u ons hebt meegedeeld in elektronische vorm aan een derde van uw keuze of uzelf worden overgedragen. We geven gevolg aan dat verzoek binnen de grenzen van de wetgeving op de gegevensbescherming.

10.7. Recht om uw toestemming in te trekken

Als P&V uw toestemming vraagt voor een verwerking, kunt u die toestemming te allen tijde intrekken.

10.8. Recht op een menselijke blik bij automatisch genomen beslissingen

Wanneer wij als verzekeraar of kredietverlener een besluit nemen dat uitsluitend gebaseerd is op een geautomatiseerde verwerking (waaronder profilering) en welke u bovendien in aanzienlijke mate kan treffen, zullen wij u de nodige informatie verschaffen over het bestaan, het belang, de logica en de te verwachten gevolgen van deze verwerking. Deze informatie zal zo concreet en praktisch mogelijk zijn zodat u een overzichtelijk beeld krijgt van de mogelijke gevolgen van het besluit.

Gaat u niet akkoord met het resultaat van het proces, kunt u altijd contact opnemen met een van onze medewerkers of ons laten weten waarom u het er niet mee eens bent.

De bekendmaking van de logica van de geautomatiseerde besluitvorming mag echter geen afbreuk doen aan bedrijfsgevoelige informatie of intellectuele eigendom van de onderliggende software en algoritmes.

Om een snelle en efficiënte dienstverlening te verzekeren, zijn heel wat van onze bedrijfsprocessen geautomatiseerd. Het gaat hier om automatisering als 'hulpmiddel' zonder betekenisvolle impact op u als individu.

Wij automatiseren ook steeds verder onze fraudedetectie met het oog op een verbetering van de schadelast en eerlijkere premies voor de klant. Doch, gelet op het belang van een dergelijke verwerking voor u als individu, garanderen we steeds een betekenisvolle menselijke tussenkomst. Hetzelfde geldt voor het toezicht op de portefeuille; het gaat om verwerkingen die worden uitgevoerd om het technisch en financieel evenwicht van het product, de verzekeringstak of de verzekeringsonderneming zelf te controleren, te handhaven en in voorkomend geval te herstellen.

10.9. Hoe uw rechten uitoefenen?

Om uw rechten uit te oefenen, stuurt u een gedateerd en ondertekend schriftelijk verzoek met een kopie van de voorkant van uw identiteitskaart naar onze functionaris voor gegevensbescherming ('DPO') op het volgende postadres: P&V, Functionaris voor gegevensbescherming, Koningsstraat 151, 1210 Brussel of een e-mail naar dpo@pvgroup.be.

In sommige gevallen kan u uw rechten ook rechtstreeks bij een derde partij uitoefenen. Dat is het geval bij de databanken die de Nationale Bank van België (www.nbb.be) bijhoudt in het kader van het Centraal Aanspreekpunt (cf. 5.1.).

10.10. Recht om klacht in te dienen

Als u een klacht hebt over de uitoefening van uw rechten, staan onze medewerkers van het departement Klachtenmanagement eveneens klaar om u te helpen, via e-mail: klacht@pv.be, per brief, P&V Klachtenmanagement, Koningsstraat 151, 1210 Brussel of telefonisch: 02 250 90 60.

U kunt ook een klacht indienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit, per brief naar Drukpersstraat 35, 1000 Brussel, via mail naar commission@privacycommission.be of telefonisch op het nummer + 32 2 274 48 00.

II. SPECIFIEKE REGLEMENTERING

Voor bepaalde specifieke verwerkingen, moeten wij bijkomend rekening houden met andere reglementering. De bewakingscamerawetgeving is daarvan een voorbeeld. P&V gebruikt camera's in en rond haar gebouwen. Met duidelijk zichtbare stickers trekken wij uw aandacht op de aanwezigheid van een bewakingscamera. De beeldopnames worden slechts gedurende heel korte tijd (maximaal één maand) bewaard en daarna vernietigd. Vragen over camerabeelden? securite.securite@pv.be.



I2. DE WAARDEN VAN ONZE GROEP

De privacyregels verzoenen met een toenemende digitalisering in de verzekeringssector is voor ons de ware uitdaging. Die twee ambities zijn niet noodzakelijkerwijs tegenstrijdig. We beschouwen een transparant privacybeleid en de verwerking van persoonsgegevens met eerbied voor de integriteit van klanten en medewerkers als een meerwaarde bij het realiseren van onze ambities.

We vragen van iedere medewerker een geheimhoudingsplicht. Die plicht werd uitdrukkelijk opgenomen in het integriteitsbeleid van onze groep. De naleving van onze waarden door al onze medewerkers, zowel extern als intern, is een voorwaarde sine qua non voor een duurzame samenwerking met onze groep.

Dit beleid werd door ons directiecomité gevalideerd en trad op 6 april 2018 in voege. Deze geactualiseerde versie werd goedgekeurd op 20 oktober 2023.