



# Privacyverklaring

## AG Insurance

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

---

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

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

---

### 2.1. Waarom?

#### **Simpel: het gaat over u.**

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

### 2.2. Wat?

#### **Heel veel.**

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

### 2.3. Hoe?

#### **Het is niet moeilijk.**

Stuur ons een mail of een brief samen met een recto-versokopie van uw identiteitskaart. Onze ‘data protection officer’ of ‘DPO’, dat is onze specialist ter zake, neemt het binnen de maand met u op.

AG Insurance, Data Protection Officer, Emile Jacqmainlaan 53, 1000 Brussel, AG\_DPO@aginsurance.be

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

---

### 3.1. Waarom?

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

### 3.2. Wat?

Als wij met uw gegevens aan de slag gaan, dan zijn wij verantwoordelijk voor de verwerking ervan. Maar wat doen we nu precies met uw gegevens? Heel wat: verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, doorsturen, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen.

### 3.3. Hoe?

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

#### Hebt u vragen voor ons over uw privacy?

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

AG Insurance, Data Protection Officer, Emile Jacqmainlaan 53, 1000 Brussel, AG\_DPO@aginsurance.be

#### Hebt u klachten over hoe wij omgaan met uw privacy?

Dan is dit het juiste aanspreekpunt:

Gegevensbeschermingsautoriteit, Drukpersstraat 35, 1000 Brussel, [commission@privacycommission.be](mailto:commission@privacycommission.be),  
+32 2 274 48 00

# Privacyverklaring

## AG Insurance

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

---

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

#### Uw privacy, een uiterst kostbaar goed

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

#### Wie bent u?

Deze Privacyverklaring is bestemd voor alle natuurlijke personen, zowel verzekeringsnemers (zelfs prospecten of kandidaat-verzekeringsnemers) als verzekerden, begunstigden of derden (bijvoorbeeld: benadeelde partijen, getuigen, experts, verzekeringstussenpersonen, ...). Deze Privacyverklaring is niet bestemd voor rechtspersonen.

#### Wie zijn wij?

Wij, dat zijn alle medewerkers van AG Insurance NV, met maatschappelijke zetel in B-1000 Brussel, Emile Jacqmainlaan 53, BTW BE 0404.494.849 (RPR – Brussel). Wettelijk gezien is AG Insurance de ‘verwerkingsverantwoordelijke’ van uw persoonsgegevens. Dat betekent dat wij bepalen waarom (voor welke doeleinden) en hoe (met welke middelen) we uw gegevens verwerken. En dat betekent ook dat wij uw aanspreekpunt en dat van de toezichthoudende autoriteiten zijn voor alle vragen over het gebruik van uw gegevens. Hebt u vragen voor ons over uw privacy? Mail of schrijf ons en onze ‘data protection officer’ of ‘DPO’, dat is onze specialist ter zake, neemt het binnen de maand met u op. AG Insurance, Data Protection Officer, Emile Jacqmainlaan 53, 1000 Brussel, AG\_DPO@aginsurance.be

#### Over welke wetten gaat het precies?

**Tot 24/05/2018** gaat het om de wet van 08/12/1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens en haar uitvoeringsbesluiten.

**Vanaf 25/05/2018** wordt die wet vervangen door de Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad 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).

**Let op:** deze Privacyverklaring is al gebaseerd op de nieuwe wetgeving. Daarom gelden bepaalde procedures die we in dit document beschrijven pas vanaf 25/05/2018.

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

---

### 2.1. Waarom?

#### **Simpel: het gaat over u.**

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

#### **Welke persoonsgegevens houden we bij van u en waarom?**

Afhankelijk van het type verzekering houden we verschillende soorten gegevens van u bij.

Dat doen we om u:

- **te identificeren**  
naam, voornaam, geboortedatum, adres, voertuignummerplaat, ... maar ook technische gegevens zoals identificatiegegevens over de toestellen die u gebruikt (bijvoorbeeld een IP-adres). Kortom: alles wat AG Insurance kan helpen om te herkennen dat u het wel bent.
- **[veilig] te contacteren**  
adres, telefoonnummer, e-mail, ...
- **optimaal te bedienen**  
uw verzekeringsproducten en het gebruik ervan, uw gezinssituatie (burgerlijke staat, kinderen, ...), uw leefgewoonten, voorkeuren en interesses (hobby's, ...), uw globale financiële situatie (onroerende goederen, ...), uw activiteit (beroep, opleiding, ...), uw gezondheid, kenmerken van uw woning, beeld- en geluidsopnames.

**Let op:** Soms gaat het niet alleen om uw gegevens, maar om die van iemand uit uw omgeving. Denk bijvoorbeeld aan uw kinderen, partner, begunstigde van een levensverzekering, werknemers, ... maar ook aan een persoon die betrokken is bij een schadegeval, zoals een slachtoffer of een getuige. Als u ons gegevens over deze mensen doorgeeft, moet u dit aan hen laten weten.

#### **Ook uw gevoelige persoonsgegevens behandelen we met de allergrootste zorg.**

Sommige persoonsgegevens genieten terecht een bijzondere bescherming. Denk maar aan gegevens over ras en etnische afkomst, politieke meningen, religieuze of filosofische overtuigingen of een vakbondslidmaatschap, maar ook genetische gegevens, biometrische gegevens om een natuurlijke persoon op een unieke wijze te identificeren, gegevens over gezondheid, seksualiteit of seksuele geaardheid.

Wij verwerken dit soort gegevens niet.

Maar, als we een verzekeringscontract beheren dat te maken heeft met uw gezondheid (levens- of hospitalisatieverzekering, gewaarborgd inkomen, ...) of als we een schadegeval met lichamelijke schade behandelen, hebben we uw gezondheidsgegevens nodig.

**Let op:** Net als uw andere persoonsgegevens behandelen we deze gegevens met de allergrootste zorg. AG Insurance gebruikt ze geenszins voor prospectie. We verwerken ze ook enkel na uw voorafgaande uitdrukkelijke toestemming. Hiervoor lassen we in onze contractuele documenten of standaardformulieren een clause in waarin we uw toestemming vragen. We kunnen deze gegevens ook verwerken in het kader van een vaststelling, uitoefening of verdediging in het kader van een gerechtelijke procedure.

De toegang tot die gegevens is beperkt tot de personen die ze nodig hebben voor de uitvoering van hun taken. Ze mogen ze ook enkel verwerken onder de verantwoordelijkheid van een gezondheidsbeoefenaar en om het doel te bereiken waarvoor u toestemming hebt gegeven.

Als we uw gezondheidsgegevens zouden willen verwerken voor een ander doeleinde of buiten de verantwoordelijkheid van de gezondheidsbeoefenaar, dan vragen we daar ook uw toestemming voor.



## Ook persoonsgegevens over strafrechtelijke veroordelingen en overtredingen verwerken wij met de grootste zorg. Wat betekent dat?

In het kader van onze dienstverlening verwerken wij gegevens over strafrechtelijke veroordelingen en overtredingen. Dat gebeurt alleen als een wet die passende waarborgen biedt ons dat mogelijk maakt of wanneer wij die gegevens nodig hebben voor het beheer van geschillen. Net als bij de gevoelige gegevens, gaan we ook met deze informatie uiterst zorgzaam om. Wij verwerken ze nooit voor prospectiedoeleinden.

### 2.2. Wat?

#### Heel veel.

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

#### U kunt uw gegevens inkijken. Wat betekent dat?

Dat u ons kunt vragen:

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

#### U kunt uw gegevens laten verbeteren. Wat betekent dat?

Dat we ons uiterste best doen om de gegevens die we van u bijhouden zo correct en volledig mogelijk op te slaan. Maar mocht u toch nog vaststellen dat ze onvolledig of onjuist zijn, dan kunt u vragen om ze te laten verbeteren. We doen dat met veel plezier, want een goede supporter werkt met juiste gegevens.

#### U kunt uw gegevens laten verwijderen. Wat betekent dat?

Dat u het recht hebt om vergeten te worden.

U kunt aan ons vragen om de persoonsgegevens die we van u bijhouden, te wissen. Dat is mogelijk als:

- de gegevens niet langer nodig zijn voor de doeleinden waarvoor wij ze hebben verzameld;
- u ons de toestemming hebt gegeven om uw gegevens te verwerken en u beslist om die in te trekken;
- u bezwaar gemaakt hebt tegen de verwerking van uw gegevens en wij geen reden hebben om daar niet op in te gaan;
- u toestemming hebt gegeven toen u minderjarig was en ze nu wil intrekken, omdat u zich nu bewust geworden bent van de risico's die verbonden zijn aan de verwerking van uw gegevens.

**Let op:** in sommige gevallen kunnen we er niet onderuit en hebben wij het recht om uw gegevens toch te blijven bewaren. Dat is zo wanneer we een wettelijke verplichting moeten naleven of wanneer we een rechtsvordering moeten instellen, uitoefenen of onderbouwen.

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

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

- een persoonsgegeven niet juist is en wij nog bezig zijn met na te kijken of het juist is;
- we uw gegevens niet meer nodig hebben, maar u ze wel nodig hebt om een rechtsvordering in te stellen, uit te oefenen of te onderbouwen.

**Let op:** in sommige gevallen kunnen we er niet onderuit en hebben wij het recht om uw gegevens toch te blijven verwerken. Dat is zo wanneer u ons laat weten dat de beperking niet meer nodig is, maar ook wanneer we uw gegevens moeten verwerken om een rechtsvordering in te stellen, uit te oefenen of te onderbouwen. Het kan ook zijn dat de verwerking nodig is voor het algemeen belang of om de rechten van een natuurlijke of rechtspersoon te beschermen.

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

Dat een beslissing in uw dossier niet enkel mag gebaseerd zijn op geautomatiseerde verwerking van gegevens inclusief profilering, indien ze rechtsgevolgen kan hebben die betrekking hebben op u of een aanzienlijke gelijkaardige impact kan hebben op u. De wet voorziet dat, maar ook wij geloven daar heel sterk in. Als supporter van jouw leven vinden we dat de beste dienstverlening het gevolg is van een individuele aanpak van elk dossier.

Omdat we weten welke impact onze beslissingen kunnen hebben op uw leven, zorgt AG Insurance altijd voor een aanzienlijke menselijke tussenkomst in elk dossier en garandeert AG Insurance dat ze geen rechtsgevolgen teweegbrengen voor u of geen aanzienlijke impact op u hebben. In de andere gevallen garanderen wij u dat onze beslissingen:

- noodzakelijk zijn om een contract tussen ons en u af te sluiten of uit te voeren;
- gebaseerd zijn op uw uitdrukkelijke toestemming; of
- wettelijk toegestaan zijn.

**Let op:** als we werken met beslissingen die uitsluitend gebaseerd zijn op een geautomatiseerde verwerking inclusief profilering, en rechtsgevolgen teweegbrengen voor u of een aanzienlijke impact op u hebben, dan laten we u dat weten. We vertellen u ook waarom we die beslissing nemen en wat de verwachte gevolgen zijn. Hebt u hier vragen over of bent u niet akkoord met de beslissing (behalve als het gaat om een verwerking die wettelijk toegestaan is), geef het door aan uw contactpersoon bij AG Insurance.

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

Dat u ons kunt vragen om uw gegevens aan u over te dragen of rechtstreeks aan een andere verwerkingsverantwoordelijke, op voorwaarde dat dit technisch mogelijk is.

**Let op:** U kunt dit vragen als [1°] u hebt ingestemd met de verwerking van uw gegevens of als de verwerking nodig is bij de uitvoering van een overeenkomst, en [2°] als het om een geautomatiseerde verwerking gaat.

### U kunt uw toestemming intrekken. Wat betekent dat?

Stel: u gaf ons toestemming om uw gegevens te verwerken, maar wil die beslissing herzien. Dat kan.

**Let op:** Als u uw beslissing herziet, betekent dat niet dat we de verwerking van uw gegevens die al gebeurd is, laten wegvallen. Ze blijft geldig. Maar het kan ook zijn dat het doordat u uw toestemming intrekt voor AG Insurance onmogelijk is om het doeleinde te verwezenlijken en/of gevolg te geven aan uw verzoek om een tussenkomst.

### U kunt bezwaar maken tegen de verwerking van uw gegevens. Wat betekent dat?

Als u vindt dat wij uw gegevens niet mogen verwerken, dan kunt u daar op ieder ogenblik bezwaar tegen maken. Dat kan als de verwerking van uw persoonsgegevens berust op het algemeen belang of een gerechtvaardigd belang aan onze zijde.

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

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

Dat u ons altijd, op ieder ogenblik en zonder kosten, kunt laten weten dat u niet wil dat wij uw gegevens verwerken in het kader van prospectie. U kunt ons ook melden dat wij geen profilering mogen doen met uw gegevens als die verband houdt met prospectie. Dat kunt u doen op 2 manieren:

- vink het vakje aan in de contractuele documenten of, in voorkomend geval, meld het aan uw tussenpersoon tijdens de sluiting van uw contract; of
- stuur ons een gedateerde en ondertekende brief samen met een recto-versokopie van uw identiteitskaart. Onze 'data protection officer' of 'DPO', dat is onze specialist ter zake, neemt het binnen de maand met u op.

AG Insurance, Data Protection Officer, Emile Jacqmainlaan 53, 1000 Brussel, AG\_DPO@aginsurance.be

**Let op:** Indien u niet wenst dat wij uw gegevens verwerken in het kader van prospectie, vergeet niet om de cookies (of andere gelijkaardige technologieën) op onze websites en mobiele apps uit te schakelen. Doe het ook op onze pagina's op sociale media om te voorkomen dat er gegevens worden verzameld via deze cookies die u voordien eventueel zelf zou hebben aanvaard. Meer informatie over de werking van cookies en over hoe u deze kunt aanvaarden of uitschakelen, vindt u in onze Cookie Policy op [www.aginsurance.be](http://www.aginsurance.be) [via de knop 'Cookies' onderaan de pagina].

## 2.3. Hoe?

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

AG Insurance, Data Protection Officer, Emile Jacqmainlaan 53, 1000 Brussel, AG\_DPO@aginsurance.be

### U hebt het in de hand!

Wees altijd zo specifiek mogelijk als u uw rechten wil uitoefenen. Dan kunnen wij uw vraag correct behandelen, precies zoals u dat wenst. Om te vermijden dat iemand anders uw rechten uitoefent, is het belangrijk dat u een kopie van uw identiteitskaart toevoegt.

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

---

### 3.1. Waarom?

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



We verwerken uw persoonsgegevens voor verschillende doeleinden. Bij elke verwerking worden enkel de gegevens verwerkt die relevant zijn voor het bereiken van het beoogde doeleinde. Wat die doeleinden zijn en hoe we uw gegevens nu precies gebruiken, leest u onder 3.2 ['wat'].

#### We willen u snel bereiken en goed bijstaan. Wat betekent dat?

Dat we er alles aan doen om de gegevens die we van u bijhouden en verwerken zo accuraat mogelijk te maken. Hoe we dat doen, leest u onder 3.3 ['hoe'].

### 3.2. Wat?

Als wij met uw gegevens aan de slag gaan, dan zijn wij verantwoordelijk voor de verwerking ervan. Maar wat doen we nu precies met uw gegevens? Heel wat: verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, doorsturen, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen.

#### We verwerken uw gegevens met de allergrootste zorg. Wat betekent dat?

Dat wij uw persoonsgegevens verwerken op een juridische basis en voor specifieke doeleinden.

#### Welke zijn deze juridische basissen?

We verwerken uw persoonsgegevens in het kader van de uitvoering van het contract of om op uw verzoek precontractuele maatregelen te nemen, bijvoorbeeld als we:

- de opportuniteit willen analyseren om een verzekerings- of kredietovereenkomst te sluiten en/of de voorwaarden die hieraan moeten gekoppeld worden;
- verzekeringscontracten sluiten, beheren en uitvoeren die deel uitmaken van het gamma van producten en diensten aangeboden door AG Insurance, inclusief het beheer van de klantrelatie en het schadebeheer;
- een historiek van de [recentste] contactmomenten bijhouden om de frequentie ervan te kennen en op een aanvaardbaar peil te houden;
- uw voorkeuren bewaren, dat wil zeggen of en hoe AG Insurance u mag contacteren om u informatie, publiciteit of voorstellen te bezorgen;
- een dienst uitvoeren die u hebt gevraagd, bijvoorbeeld door zelf online uw gegevens aan ons mee te delen om in te tekenen op de newsletter, zich kandidaat te stellen of om een verzekeringsofferte te vragen. In dat geval verwerken we de door u meegedeelde gegevens om u de newsletter te bezorgen, uw kandidaatstelling te verwerken of de gevraagde verzekeringsofferte op te sturen.

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

- het witwassen van geld voorkomen;
- de MiFID-wetgeving toepassen;
- fiscale fraude bestrijden;
- de fiscale verplichtingen van AG Insurance nakomen.

Maar het kan ook zijn dat we uw persoonsgegevens verwerken om redenen die ons gerechtvaardigd belang betreffen. In dat geval streven wij ernaar om een billijk evenwicht te bewaren tussen ons gerechtvaardigd belang en het respecteren van uw privacy. Het gaat om situaties waarin we uw persoonsgegevens verwerken om zo goed mogelijk te kunnen functioneren en u de beste dienstverlening te verschaffen.

We verwerken uw gegevens bijvoorbeeld om:

- misbruiken en fraude te detecteren en te voorkomen;
- de goederen van de onderneming te beschermen;
- goederen en personen, maar ook de informaticanetwerken en -systemen van AG Insurance, te beschermen;
- alle misbruiken te melden die de financiële toestand, de resultaten en/of de reputatie van AG Insurance ernstige schade [kunnen] toebrengen;
- de regelmatigheid van de verrichtingen te controleren;
- te bewaken en te controleren;
- onze rechten of de rechten van de personen die wij eventueel vertegenwoordigen (bijvoorbeeld bij geschillen) vast te stellen, uit te oefenen, te verdedigen en te beschermen;
- bewijzen samen te stellen;
- een totaalbeeld van de klanten te maken (bijvoorbeeld statistieken opmaken over onze klanten om te weten wie ze zijn en hen beter te leren kennen);
- onze activiteiten en administratieve kennis op te volgen van de verschillende personen die in relatie staan met de maatschappij, waardoor, indien nodig, dossiers, de tussenpersoon en andere partijen kunnen worden geïdentificeerd;
- de interne processen van AG Insurance te testen, evalueren, vereenvoudigen, optimaliseren en/of automatiseren om ze efficiënter te maken (bijvoorbeeld: interne processen optimaliseren/ automatiseren om een risico te beoordelen en aanvaarden, de procedure voor de verwerking van uw vragen en aanvragen te automatiseren, ...);
- de onlinesystemen om uw gebruikerservaring te verbeteren te testen, evalueren, vereenvoudigen en optimaliseren (bijvoorbeeld: bugs op onze websites en mobiele apps oplossen, u contacteren om technische problemen op te lossen als we hebben vastgesteld dat u begonnen bent met het online invullen van uw gegevens om een bepaalde dienst te genieten, maar u dit proces niet hebt kunnen voltooien, ...);
- de distributiekkanalen van AG Insurance te optimaliseren en te beheren (in het bijzonder het makelaarsnetwerk en het netwerk BNP Paribas Fortis en bpost/bpost bank);
- de toegestane producten te beheren en aan te passen;
- te prospecteren;
- nieuwe producten en diensten te ontwikkelen waarvan we weten dat ze nog beter zullen beantwoorden aan uw behoeften en wensen.

Tenslotte verwerken we uw persoonsgegevens ook in bepaalde gevallen als we daarvoor uw **toestemming** hebben gekregen. We doen dat voor de specifieke doeleinden waarvoor u toestemming hebt gegeven.

### We verwerken uw gegevens voor prospectie. Wat betekent dat?

We verwerken uw persoonsgegevens voor prospectie op basis van ons gerechtvaardigd belang. Als trouwe supporter van jouw leven sturen we u enkel voorstellen of offertes als we er vast van overtuigd zijn dat dit u echt interesseert en ten goede komt. Enkele voorbeelden van prospectie:

- wanneer u een pensioenspaarproduct, een vrij aanvullend pensioen voor zelfstandigen of een ander gelijkaardig product hebt afgesloten, willen we u informeren over de indexering van de bedragen die fiscaal aftrekbaar zijn om zo uw onderschreven producten fiscaal te optimaliseren;
- wanneer u een beleggingsproduct hebt onderschreven, willen we u misschien informeren over andere beleggingsopportunities met een beter rendement of over herbeleggingsopportunities na de vereffening van de belegging;

- wanneer u met pensioen gaat, willen we u misschien adviseren over de opties die bij deze belangrijke stap in uw leven horen, bijvoorbeeld een adviesdienst inzake financiële behoeften;
- en misschien willen we u gewoon informeren over onze verzekeringsproducten die bij u passen.

**Let op:** AG Insurance bezorgt uw gegevens in geen geval aan derden voor hun eigen prospectie en neemt ook geen contact op met u om offertes of voorstellen aan te bieden over producten of diensten van derden. De prospectie, zoals gedefinieerd door AG Insurance, blijft beperkt tot offertes en voorstellen over producten of diensten aangeboden door AG Insurance zelf.

### Hoe contacteert AG Insurance u voor prospectie?

In het kader van prospectie kan AG Insurance of uw verzekeringstussenpersoon u contacteren via de gebruikelijke kanalen (bijvoorbeeld via telefoon of brief) of via elektronische kanalen zoals e-mail. Als wij (of uw verzekeringstussenpersoon) u contacteren via e-mail, beperken we ons tot het verzenden van offertes voor gelijkaardige producten en diensten, namelijk verzekeringsproducten.

### Met welke gegevens gaan wij aan de slag voor prospectie?

We vinden het belangrijk dat u weet dat we ook in deze context zorgzaam omgaan met uw gegevens. Als supporter van jouw leven gebruiken we enkel gegevens voor prospectie als:

- u ze ons rechtstreeks of onrechtstreeks hebt meegedeeld tijdens uw contacten met AG Insurance of uw verzekeringstussenpersoon (bijvoorbeeld als u hebt laten weten dat u enkel via e-mail gecontacteerd wil worden voor prospectiedoeleinden of als u uw verzekeringstussenpersoon hebt laten weten dat u enkel gecontacteerd wil worden voor Niet-Leven-verzekeringsproducten);
- we ze verkregen hebben tijdens interacties tussen u en ons (bijvoorbeeld over uw betalingsgewoonten i.v.m. betalingsberichten, uw schadelast, ...);
- we ze verkregen hebben via cookies (en andere gelijkaardige technologieën) die u hebt aanvaard op de websites of mobiele apps van AG Insurance, inclusief de pagina's van AG Insurance op sociale media (bijvoorbeeld de Facebookpagina van AG Insurance). Meer informatie over de werking van cookies en over hoe u deze kunt aanvaarden of uitschakelen vindt u in onze Cookie Policy op [www.aginsurance.be](http://www.aginsurance.be) (via de knop 'Cookies' onderaan de pagina).

**Let op:** Deze gegevens kunnen soms gecorrigeerd worden door een professionele dataleverancier (bijvoorbeeld Bisnode) om er zeker van te zijn dat we over correcte en recente gegevens beschikken. We kunnen deze gegevens ook delen met uw verzekeringstussenpersoon zodat hij of zij u kan contacteren i.v.m. producten en diensten van AG Insurance.

### Welke gegevens gebruiken wij niet voor prospectie?

Wij maken in geen geval gebruik van uw persoonsgegevens uit de bijzondere categorieën (bijvoorbeeld gegevens over ras en etnische afkomst, politieke meningen, religieuze of filosofische overtuigingen of een vakbondslidmaatschap, ...) of gegevens over gerechtelijke veroordelingen en overtredingen.

### Hoe weten we dat we u voorstellen doen die u interesseren?

Om er zeker van te zijn dat u offertes ontvangt die u interesseren en het best aangepast zijn aan uw wensen en behoeften, kan AG Insurance ook gebruikmaken van uw persoonsgegevens voor profilering en beslissingen nemen op basis van het profiel gevormd in het kader van prospectie. Dit betekent dat:

- wij algemene of specifieke klantprofielen bepalen om uw behoeften, gedragingen en/of kooppotentieel beter te kunnen inschatten, zoals:
  - de categorie van verzekeringsnemer waartoe u behoort;
  - uw risicoprofiel voor beleggingsverzekeringen, dat een samenvatting is van uw kennis en ervaring, financiële slagkracht en/of uw beleggingsdoelstellingen;
  - de mate waarin bepaalde van uw eigenschappen als klant overeenstemmen met een model (bijvoorbeeld: uw keuze van producten vertoont een gedrag waaruit kan worden afgeleid dat bepaalde verzekeringsproducten of -diensten voor jou nuttig zouden kunnen zijn);

- een 'scharniermoment', zoals uw eerste tewerkstelling, een nieuwe job, uw huwelijk, de aankoop van een auto of een huis, de uitbreiding van uw gezin, uw pensioen, ... waar bepaalde verzekeringsproducten of -diensten nuttig zouden kunnen zijn;
- de verwachtingen die u stelt in AG Insurance op het vlak van dienstverlening, bijvoorbeeld uw wens om altijd het initiatief te nemen wat verzekeringen betreft, uw wens om regelmatig feedback te ontvangen over uw portefeuille, ...
- wij de signalen volgen die u hebt gegeven over de producten die door of via AG Insurance worden voorgesteld, bijvoorbeeld:
  - de deelname aan een wedstrijd;
  - de uitvoering van een simulatie;
  - het gebruik van een applicatie;
  - het verzoek om informatie [bijvoorbeeld een brochure over de woonst of successieplanning];
  - de toekomstige gebeurtenissen [bijvoorbeeld de aankoop van een nieuwe woning, een nieuwe auto of gezinsuitbreiding];
- wij het overzicht onderzoeken van de producten en diensten waarover u beschikt, om u eventueel een voorstel te doen met een reeks soortgelijke producten en diensten die misschien een globaal voordeel opleveren;
- wij meten of u een product of dienst (sub)optimaal gebruikt, om u eventueel andere producten of diensten te kunnen aanbieden die beter overeenstemmen met uw persoonlijke situatie.

**Let op:** In bepaalde specifieke gevallen moeten we uitdrukkelijk uw toestemming vragen om u offertes en voorstellen te bezorgen. Bijvoorbeeld als u online een verzekeringsofferte aanvraagt of deelneemt aan een wedstrijd.

**We verwerken uw persoonsgegevens voor profilering voor de doeleinden die we hierboven in 3.2. hebben beschreven.**

**Wat betekent dat?**

Als trouwe supporter van uw leven verwerken we uw persoonsgegevens soms voor profilering en het nemen van beslissingen op basis van een profiel, inclusief het analyseren van de gegevens en het opmaken van statistieken, modellen en profielen.

**Wat is profilering precies?**

Profilering is elke vorm van geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens waarbij deze gegevens gebruikt worden om bepaalde persoonlijke aspecten over het individu te evalueren. We analyseren of voorspellen bijvoorbeeld elementen over zijn/haar rendement op het werk, economische situatie, gezondheid, persoonlijke voorkeuren, interesses, betrouwbaarheid, gedrag, lokalisatie of verplaatsingen. In de mate van het mogelijke gebruiken we enkel anonieme of gepseudonomeerde gegevens voor profilering.

**Waar baseren we ons op?**

Dat hangt af van het doel van de profilering. Het kan gaan over:

- de noodzaak om het contract uit te voeren of precontractuele maatregelen te nemen op uw verzoek. Bijvoorbeeld om het risico correct te kunnen beoordelen (voor het aanvaarden van een verzekering of om de premie en de draagwijdte van de waarborgen te bepalen) gebruiken we objectieve 'segmenteringscriteria' die voldoen aan alle wettelijke vereisten. Deze criteria variëren naargelang het product en zijn gebaseerd op statistische vaststellingen die ons leren dat ze een impact kunnen hebben op het zich voordoen of de ernst van een schadegeval. U vindt een overzicht van de segmenteringscriteria en meer uitleg over het gebruik ervan op onze website [www.aginsurance.be](http://www.aginsurance.be);
- een wettelijke, reglementaire of administratieve verplichting;
- ons gerechtvaardigd belang. In dat geval streven we ernaar om een billijk evenwicht te bewaren tussen ons gerechtvaardigd belang en het respecteren van uw privacy. We kunnen bijvoorbeeld uw gegevens verwerken voor profilering in het kader van prospectie of in het kader van fraudedetectie en -preventie en van de automatisering van de interne processen;
- uw toestemming

Omdat we weten welke impact onze beslissingen kunnen hebben op uw leven, zorgt AG Insurance altijd voor een aanzienlijke menselijke tussenkomst in elk dossier en garandeert AG Insurance dat ze geen rechtsgevolgen teweegbrengen voor u of geen aanzienlijke impact op u hebben. In de andere gevallen garanderen wij u dat onze beslissingen:

- noodzakelijk zijn om een contract tussen ons en u af te sluiten of uit te voeren;
- gebaseerd zijn op uw uitdrukkelijke toestemming; of
- wettelijk toegestaan zijn.

**Let op:** als we werken met beslissingen die uitsluitend gebaseerd zijn op profilering en rechtsgevolgen teweegbrengen voor u of een aanzienlijke impact op u hebben, dan laten we u dat weten. We vertellen u ook waarom we die beslissing nemen en wat de verwachte gevolgen zijn. Hebt u hier vragen over of bent u niet akkoord met de beslissing (behalve als het gaat om een verwerking die wettelijk toegestaan is), geef het door aan uw contactpersoon bij AG Insurance.

### Wilt u weten welke gegevens wij van u bijhouden en verwerken?

Dan kunt u terecht bij onze 'data protection officer' of DPO, onze specialist ter zake.

Mail of schrijf ons en hij of zij neemt het binnen de maand met u op.

AG Insurance, Data Protection Officer, Emile Jacqmainlaan 53, 1000 Brussel, AG\_DPO@aginsurance.be

### 3.3. Hoe?

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

### Hoe verzamelen we uw persoonsgegevens?

We verzamelen uw gegevens onder meer wanneer:

- u bij ons klant wordt;
- u de formulieren en contracten invult die wij u voorleggen;
- u onze diensten en producten gebruikt;
- u zich abonneert op onze newsletters, ingaat op onze uitnodigingen (conferenties, ...), deelneemt aan wedstrijden, ...;
- u contact met ons opneemt via de diverse kanalen die u ter beschikking worden gesteld;
- uw gegevens worden gepubliceerd of meegedeeld door:
  - gemachtigde derden (personen die u speciaal gemachtigd hebt, het Belgisch Staatsblad, uw verzekeringstussenpersoon, vennootschappen van de AG Insurance groepen); of
  - professionele dataleveranciers (bijvoorbeeld Bisnode);
- u door onze bewakingscamera's in en rond onze gebouwen wordt gefilmd. Deze beelden worden enkel opgeslagen met het oog op het waarborgen van de veiligheid van goederen en personen en om misbruik, fraude en andere inbreuken waarvan onze klanten en wijzelf het slachtoffer zouden kunnen worden, te voorkomen (hun aanwezigheid wordt aangeduid met pictogrammen die onze contactgegevens vermelden).
- u gegevens meedeelt tijdens het gebruik van onze websites (inclusief onze pagina's op sociale media) en onze mobiele toepassingen, bijvoorbeeld wanneer u:
  - ons gegevens meedeelt tijdens het intekenen op de newsletter van AG Insurance;
  - online een verzekeringsofferte aanvraagt;
  - online uw gegevens invult om uw kandidaatstelling in te dienen voor een vacature bij AG Insurance;
  - een schadegeval aangeeft of persoonlijke bijstand vraagt via de mobiele apps 'Mobility Assist' of 'Pronto';
  - een ziekenhuisopname aangeeft;

- online contracten afsluit (bijvoorbeeld een Yongo- of Vivay-product);
- uw gegevens invult in de 'privézones' van de websites, bijvoorbeeld: My Global Benefits, Car Repair, Yongo, Bonus Modulis, Ascento, ...; en
- u één van onze websites bezoekt of gebruikmaakt van één van onze mobiele apps via de cookies en andere technologieën (meer informatie over de cookies vindt u in onze Cookiebeleid op [www.aginsurance.be](http://www.aginsurance.be) (via de knop 'Cookies' onderaan de pagina)).

In sommige gevallen gebruiken we ook gegevens die we verkregen hebben van externe bronnen, zoals werkgevers die verzekeringen afsluiten voor hun werknemers. Dit zou ook zo kunnen zijn voor professionele dataleveranciers (bijvoorbeeld Bisnode), om gegevens te verbeteren (bijvoorbeeld bij het verbeteren van spellingsfouten in uw adres) en om gegevens te verrijken (bijvoorbeeld wanneer het gaat over de samenstelling van uw gezin).

**Let op:** Wanneer wij uw persoonsgegevens vragen, hebt u het recht om daar niet op in te gaan. Die weigering zou echter het aanknopen van contractuele relaties kunnen verhinderen, zou de aard daarvan kunnen wijzigen of zou het beheer daarvan kunnen beïnvloeden.

### Hoe beschermen we uw persoonsgegevens?

Als supporter van jouw leven gaan wij heel zorgzaam om met uw gegevens.

### We beperken de toegang. Wat betekent dat?

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

Naast onze eigen medewerkers kunnen uw gegevens worden meegedeeld aan andere tussenkomende verzekeringsmaatschappijen, hun vertegenwoordigers in België, hun contactpunten in het buitenland, de betrokken herverzekeringsmaatschappijen, schaderegelingskantoren, een expert, een advocaat, een technisch adviseur, uw verzekeringstussenpersoon of een verwerker.

We bezorgen uw verzekeringstussenpersoon bijvoorbeeld de gegevens die u ons hebt meegedeeld wanneer u online een verzekeringsofferte aanvraagt, en dit opdat de tussenpersoon van uw keuze u de verzekeringsofferte kan bezorgen die u hebt aangevraagd.

De verwerkers van AG Insurance zijn gespecialiseerde partners in België of in het buitenland op wie we een beroep doen voor bepaalde diensten om u de beste dienstverlening te verschaffen in het kader van uw verzekeringscontract. Het kan gaan om typische verwerkers uit de verzekeringssector, zoals:

- in sommige gevallen, de tussenpersonen met wie we samenwerken (BNP Paribas Fortis, de makelaars, bpost/bpost bank);
- privédetectives voor fraudeonderzoeken;
- (internationale) schaderegelingskantoren;
- herverzekeringsmaatschappijen.

Het kan ook gaan om andere verwerkers, bijvoorbeeld:

- advocaten en andere adviseurs;
- IT-dienstverleners;
- marketing- en communicatiebureaus.



**Let op:** Deze verwerkers zijn contractueel met ons verbonden en moeten bijgevolg onze instructies volgen en de in onze Privacyverklaring opgenomen principes in acht nemen. AG Insurance ziet er in het bijzonder op toe dat die verwerkers:

- enkel over de gegevens kunnen beschikken die zij nodig hebben om hun taken uit te voeren;
- zich er ten aanzien van AG Insurance toe verbinden die gegevens enerzijds op een veilige en vertrouwelijke manier te verwerken en anderzijds alleen te gebruiken voor de uitvoering van hun taken.

Wij delen uw gegevens ook mee aan andere personen als wij daartoe contractueel of wettelijk verplicht zijn of als een gerechtvaardigd belang dat wettigt. In dat geval zien we erop toe dat:

- deze personen enkel beschikken over de gegevens die we contractueel of wettelijk verplicht zijn mee te delen of die verschaft worden op basis van een gerechtvaardigd belang dat de gegevensoverdracht rechtvaardigt; en
- deze personen er zich tegenover AG Insurance toe verbinden om deze gegevens op een veilige en vertrouwelijke wijze te verwerken en om ze enkel te gebruiken voor het doeleinde waarvoor deze gegevens hen werden bezorgd.

Als supporter van jouw leven geven wij uw gegevens NIET door aan derden voor commercieel gebruik.

### Soms dragen we gegevens over naar het buitenland? Waarom?

Soms is het ook mogelijk dat wij uw gegevens overdragen buiten de Europese Economische Ruimte (EER) naar een land dat misschien niet een passend beschermingsniveau voor persoonsgegevens kan garanderen. In deze gevallen beschermt AG Insurance uw gegevens door de IT-beveiliging te vergroten en door contractueel een verhoogd beveiligingsniveau te eisen van zijn internationale tegenpartijen. Als u dat wenst, kunt u een kopie krijgen van de aangepaste contractuele clausules door een gedateerd en ondertekend verzoek met de post te versturen naar AG Insurance, Data Protection Officer, Emile Jacqmainlaan 53, 1000 Brussel, of via e-mail naar [AG\\_DPO@aginsurance.be](mailto:AG_DPO@aginsurance.be).

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

Dat wij technische middelen en gespecialiseerde teams hebben die zich toelagen op de bescherming van uw persoonsgegevens. Op die manier willen we vermijden dat onbevoegde personen toegang verkrijgen tot de gegevens, ze verwerken, aanpassen of vernietigen.

**Let op:** Onze internetsites en mobiele applicaties kunnen soms links bevatten naar sites van derden (sociale media, organisatoren van evenementen die wij sponsoren, ...) waarvan de gebruiksvoorwaarden noch tot het toepassingsgebied van deze Privacyverklaring noch tot onze verantwoordelijkheid behoren. Wij raden u dan ook aan om hun privacyverklaring aandachtig te lezen, zodat u weet hoe zij uw privacy beschermen.

### Hoelang bewaren we uw gegevens?

Niet langer dan nodig. We maken enkel gebruik van uw persoonsgegevens als, en tijdens de periode waarin er een specifiek doeleinde is. Zodra alle doeleinden bereikt zijn, worden deze gegevens verwijderd.

Dit betekent dat de verwerkte gegevens bewaard worden gedurende de volledige looptijd van het verzekeringscontract, de wettelijke verjaringsperiode en elke andere bewaringstermijn die zou worden opgelegd door de toepasselijke wet- en regelgeving.

### Hebt u vragen voor ons over uw privacy?

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

AG Insurance, Data Protection Officer, Emile Jacqmainlaan 53, 1000 Brussel, [AG\\_DPO@aginsurance.be](mailto:AG_DPO@aginsurance.be)

### Hebt u klachten over hoe wij omgaan met uw privacy?

Dan is dit het juiste aanspreekpunt:

Gegevensbeschermingsautoriteit, Drukpersstraat 35, 1000 Brussel, [commission@privacycommission.be](mailto:commission@privacycommission.be),  
+32 2 274 48 00

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

Dat we een cookiebeleid hebben zoals u van een goede supporter van jouw leven mag verwachten. Als u naar een van onze internetsites surft of gebruikmaakt van een van onze mobiele apps, kunt u kiezen om al dan niet onze cookies (en andere technologische middelen die gegevens en informatie verzamelen over uw surfgedrag) te aanvaarden. Voor meer informatie hierover, surf naar [www.aginsurance.be](http://www.aginsurance.be) en klik op de knop 'Cookies' onderaan de pagina.

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

In een veranderende wereld waarin ook de technologie nooit stilstaat, kan deze Privacyverklaring wijzigingen ondergaan. We zorgen er steeds voor dat u online de meest recente versie van deze Privacyverklaring kan raadplegen. Via een banner op de internetsite van AG Insurance [www.aginsurance.be](http://www.aginsurance.be) en eventueel via andere gebruikelijke communicatiekanalen houden we u hiervan op de hoogte.