

KBC vindt respect voor uw privacy belangrijk. Daarom verwijzen we hier nogmaals naar onze algemene privacyverklaring, waarin we de verwerking van uw persoonsgegevens bespreken. U vindt ze op www.kbc.be/privacy. U kunt ze ook opvragen in elk kantoor of agentschap van KBC, of bij KBC-Telecenter (078 152 153).

Verder vragen we bijzondere aandacht voor het volgende: als u deelneemt aan deze wedstrijd kan KBC u commerciële berichten sturen met de door u opgegeven contactgegevens. U kunt te allen tijde aangeven dat u die commerciële berichten niet meer wilt ontvangen.

NB: in deze context staat KBC voor KBC Bank NV en KBC Verzekeringen NV.

1. Deze activatie wordt georganiseerd door KBC Bank NV, Havenlaan 2, 1080 Brussel en KBC Verzekeringen NV, Professor Roger Van Overstraetenplein 2, 3000 Leuven. hierna ook de *organisator* genoemd. De organisator doet voor het ontwikkelen van de wedstrijd en het opzetten en verwerken van de gegevens van de wedstrijd een beroep op KBC Groep NV, Havenlaan 2, 1080 Brussel.

2. De activatie loopt gedurende 3 verschillende wedstrijdperiodes:

- 01-07-2017 tot en met 02-07-2017 (Summerfestival).
- 12-08-2017 tot en met 13-08-2017 (WECANDANCE).
- 02-09-2017 (Laundry Day)

3. Aan de activatie kan worden deelgenomen zonder aankoopverplichting.

4. Alle natuurlijke personen die klant zijn bij KBC Bank & Verzekering en de app *KBC Mobile* hebben geactiveerd op hun smartphone, en gedomicilieerd zijn in België kunnen deelnemen aan de activatie. Er is maar één deelname mogelijk per emailadres. Bij meerdere deelnames gelden alleen de resultaten van de meest recente deelname. Personeelsleden en diensten van de KBC-groep die meewerkten aan de organisatie van deze wedstrijd kunnen niet deelnemen

5. De activatie is beschikbaar op de website www.kbc-cashtronaut.be. Alleen volledig ingevulde deelnemingsformulieren die beantwoorden aan alle voorwaarden zijn geldig. Het deelnemingsformulier moet ingediend zijn vóór:

- 29-06-2017 voor wat de eerste activatieperiode betreft;
- 10-08-2017 voor wat de tweede activatieperiode betreft;
- 31-08-2017 voor wat de derde activatieperiode betreft,

6. De activatie bestaat uit:

- bij de eerste 250 deelnemers die voldoen aan alle voorwaarden wordt hun regulier ticket ingewisseld voor een VIP ticket.
- de eerste 1000 deelnemers die voldoen aan alle voorwaarden genieten van 10 euro gratis bij aankoop ter waarde van 10 euro.

De activatie en hieraan verbonden voordelen kunnen niet worden omgeruild of worden uitbetaald in contanten.

8. De deelnemers worden persoonlijk op de hoogte gebracht. De deelnemers geven hun toestemming om hun naam te gebruiken voor alle publicitaire doeleinden die betrekking hebben op deze activatie.

9. Er wordt niet getelefoneerd of gecorrespondeerd in verband met deze activatie.

10. KBC behoudt zich het recht voor de activatie te annuleren in geval van overmacht.

11. Door deel te nemen aan de activatie verklaren de deelnemers zich onvoorwaardelijk akkoord met de bepalingen van dit reglement.

12. Deze activatie kadert in de 'KBC Cashtronaut'-formule. Over alle activiteiten heen kan iedere deelnemer in het kader van een 'KBC Cashtronaut'-formule eenmaal gebruik maken van de voordelen per festival (Summerfestival, WECANDANCE, Laundry Day).

13. KBC Bank NV kan uw gegevens gebruiken voor marketingdoeleinden. Wilt u dat liever niet, laat het ons dan weten. U hebt het recht deze gegevens in te zien en te verbeteren, en ook de mogelijkheid om het openbaar register van de geautomatiseerde verwerkingen te raadplegen (Wet verwerking persoonsgegevens van 8 december 1992).

ALGEMENE PRIVACYVERKLARING T.A.V. CLIËNTEN IN DE RUIME ZIN KBC VERZEKERINGEN NV

Belangrijke wijzigingen t.a.v. versie 1.0:

- toevoeging achteraan het document van een inhoudstafel met doorklikmogelijkheid;
- toevoeging van de wettelijke verplichting van doorgifte van gegevens aan het Centraal Aanspreekpunt bij de FOD Financiën met het oog op het innen van belasting op roerende inkomsten (zie onder VI.A. op p. 7);
- toevoeging van de meting van e-mailattributen (zie onder VII.B op p. 11);
- verzetsmogelijkheden t.a.v. het gebruik van applicaties die websitegebruik analyseren, namelijk KBC webanalytics en Google Analytics (zie onder VII.B op p. 11 en VIII.D op p. 13 en VIII.E op p. 14);

I. Inleiding

A. Respect voor privacy

KBC Verzekeringen vindt de bescherming van uw privacy erg belangrijk. KBC Verzekeringen streeft ernaar (uw) persoonsgegevens op een wettelijke, eerlijke en transparante manier te verwerken. De bedoeling van deze verklaring is u te informeren over de manier waarop KBC Verzekeringen persoonsgegevens verwerkt over u als (prospect- of kandidaat-) verzekeringnemer, verzekerde, begunstigde of derde (bijvoorbeeld benadeelde, getuige, expert, verzekeringstussenpersoon, ...).

B. Persoonsgegevens verwerken

Een persoonsgegeven is iedere informatie over een geïdentificeerd of identificeerbaar natuurlijk persoon (de betrokkene genoemd in de privacywet). Het kan gaan om de naam van een persoon, een foto, een telefoonnummer (zelfs dat op het werk), een code, een wachtwoord, een polisnummer, een link met een bedrijf of andere personen, een e-mailadres, ...

Een verwerking van gegevens is elke bewerking of elk geheel van bewerkingen van persoonsgegevens. Die bewerkingen zijn bijzonder gevarieerd en hebben onder meer betrekking op de verzameling, bewaring, gebruik, wijziging, mededeling van de gegevens.

C. Advies: lees deze verklaring

We raden u aan om deze verklaring zorgvuldig te lezen, omdat ze betrekking heeft op uw rechten en wettelijke verplichtingen. De cliëntenrelatie met KBC Verzekeringen heeft als gevolg dat vermoed wordt dat u de toestemming gaf, voor zoveel als nodig, voor alle verwerkingen in deze privacyverklaring, inclusief verwerkingen met het oog op direct marketing (benadering op uw maat, zie verder). Wanneer u het niet eens bent met de manier waarop we uw persoonsgegevens verzamelen en verwerken, dan raden we u aan om de nodige stappen te ondernemen, bijvoorbeeld door dat kenbaar te maken via de voorziene kanalen (zie verder Uitoefening van uw rechten hieronder).

D. Meer informatie - verwijzing

Meer informatie over de privacywetgeving in België vindt u op de website van de Belgische privacycommissie: www.privacycommission.be.

E. KBC Verzekeringen en de KBC-groep

KBC Verzekeringen NV is een verzekeraar die actief is in België en een selectie van landen binnen de Europese Unie. De zetel van KBC Verzekeringen is gelegen aan het Professor Roger Van Overstraetenplein 2, in 3000 Leuven.

KBC Verzekeringen maakt deel uit van de KBC-groep. De KBC-groep is een geïntegreerde bankverzekeringsgroep, m.a.w. een groep van ondernemingen die door nauwe samenwerking bank-, beleggings- en verzekeringsproducten creëert en verdeelt en aanverwante financiële diensten verleent. De KBC-groep richt zich vooral naar particuliere cliënten, kmo's en vermogende cliënten. De KBC-groep is vooral actief in België, Tsjechië, Slowakije, Hongarije en Bulgarije. Daarbuiten is de KBC-groep nog actief via vennootschappen en vestigingen in een selectie van landen zowel binnen als buiten de Europese Unie. Buiten de Europese Unie gaat het bijvoorbeeld om landen als de Verenigde Staten van Amerika, India, Rusland, China, Singapore, Hongkong, Nieuw-Zeeland en Australië.

Behoren bijvoorbeeld in België tot de KBC-groep: [KBC Groep NV](#), KBC Global Services NV, KBC Bank NV, [CBC Banque SA](#), KBC Verzekeringen NV, [KBC Asset Management NV](#), [KBC Securities NV](#), [KBC Autolease NV](#) en [KBC Lease Belgium NV](#).

Meer informatie over de activiteiten van KBC Verzekeringen en de KBC-groep vindt u op de website www.kbc.com.

II. Verantwoordelijke voor de verwerking

KBC Verzekeringen (ook bekend onder de handelsnaam CBC Assurances) is, overeenkomstig de Wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer (beter bekend als de privacywet), verantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens van onder andere (prospect- of kandidaat-) verzekeringnemer, verzekerde of begunstigde. Dat houdt in dat KBC Verzekeringen verantwoordelijk is voor de naleving van de wettelijke vereisten over de verwerking van uw gegevens voor doeleinden die KBC Verzekeringen zelf bepaalt (zie hieronder Waarvoor verzamelt en verwerkt KBC Verzekeringen uw persoonsgegevens?).

KBC Verzekeringen verwerkt (uitzonderlijk) ook gegevens als verwerker voor andere entiteiten (van de KBC-groep) bijvoorbeeld als KBC Verzekeringen optreedt als distributiekanaal voor zelfstandige onderlinge verzekeringsverenigingen en als dienstverlener voor de Maatschappij voor Brandherverzekeringen. In die gevallen verwerkt KBC Verzekeringen uw persoonsgegevens als verzekeringnemer, verzekerde of begunstigde van deze onderlinge verzekeringsverenigingen. KBC Verzekeringen volgt daarbij dan de instructies van de verantwoordelijke van de verwerking.

III. Uw rechten als uw persoonsgegevens verwerkt worden

A. Uw rechten

Als uw persoonsgegevens worden verwerkt, hebt u in grote lijnen de volgende rechten:

- U hebt een recht op toegang tot de gegevens die over u verwerkt worden.
- In voorkomend geval kunt u schriftelijk de verbetering eisen van foutieve gegevens of de blokkering of uitwissing van gegevens die onrechtmatig worden verwerkt.
- U kunt zich verzetten tegen de verwerking van uw persoonsgegevens voor directmarketingdoeleinden (zie hieronder).

B. Uitoefening

De tussenkomst van derden bij de uitvoering van aan KBC Verzekeringen toevertrouwde opdrachten belet niet dat u altijd KBC Verzekeringen als aanspreekpunt kunt beschouwen voor de uitoefening van uw rechten.

- In eerste instantie kunt u zich voor de uitoefening van die rechten richten tot uw verzekeringstussenpersoon; concreet: uw exclusieve **KBC-verzekeringsagentschap** of uw **KBC-bankkantoor**. Voor bepaalde gevallen zult u gevraagd worden een formulier in te vullen.
- Als u toegang hebt tot **KBC-Online**, kunnen bepaalde rechten ook via dat kanaal worden uitgeoefend, bijvoorbeeld via uw onlineprofiel.
- Met betrekking tot **camerabeelden** kunt u terecht bij Contact Center CCTV, Egide Walschaertsstraat 3, 2800 Mechelen, CCTV@kbc.be (zie ook de sticker die kenbaar maakt dat er een camera aanwezig is).
- Met uw eventuele klachten kunt u terecht bij KBC-Ombudsdienst, Brusselsesteenweg 100, 3000 Leuven.

In sommige gevallen kan u uw rechten ook rechtstreeks bij een derde partij uitoefenen. Dat is o.a. het geval bij de databanken die door de Federale Overheidsdienst Financiën [www.minfin.fgov.be] worden bijgehouden, zoals het Centraal Aanspreekpunt bij de Federale Overheidsdienst Financiën (ook zichtbaar in "my minfin" op dezelfde website).

Als u uw rechten uitoefent, vragen we u zo specifiek mogelijk te zijn, zodat we uw vraag concreet en correct kunnen behandelen. We wijzen er ook op dat we uw identiteit redelijkerwijs moeten kunnen verifiëren om uw rechten uit te oefenen, zodat we kunnen vermijden dat iemand anders ze uitoefent.

Bent u een (wettelijk) vertegenwoordiger, dan kunt u de rechten uitoefenen van de vertegenwoordigde. Zo kan bijvoorbeeld een ouder de rechten uitoefenen van zijn of haar minderjarig kind.

Voor nadere informatie of als u niet akkoord gaat met het standpunt van KBC Verzekeringen, kunt u zich wenden tot de Belgische privacycommissie: www.privacycommission.be.

C. Verzet tegen direct marketing

U kunt uw recht op verzet tegen direct marketing (benadering op uw maat) uitoefenen:

- (door een formulier dat ter beschikking is) in uw **KBC-verzekeringsagentschap** of uw **KBC-bankkantoor**;
- via uw **online profiel** (contactvoorkeuren), als u toegang hebt tot KBC-Online. Met uw onlineprofiel kunt u meer gericht uw voorkeuren weergeven;
- via de pagina "**uitschrijven**" van commerciële e-mails op www.kbc.be (onderaan elke pagina);
- door uw verzet **telefonisch** door te geven aan KBC-Telecenter (078 152 153);
- door aan te klikken dat u niet meer per **e-mail** wenst te worden gecontacteerd;
- door, als u door of in opdracht van KBC Verzekeringen **opgebeld** wordt en u zich daartegen verzet of in het algemeen tegen direct marketing (benadering op uw maat), dan zal de persoon die u opbelt dat op uw vraag registreren.

Als u uw recht op verzet hebt uitgeoefend, kunt u desgewenst later (opnieuw) uw toestemming geven voor direct marketing. Wat dat inhoudt, kunt u lezen onder de titel Bijzonder legitiem belang: (direct marketing (hieronder)). Merk op dat KBC Verzekeringen u zelfs in geval van verzet kan contacteren voor andere doeleinden, zoals een wettelijke verplichting of de uitvoering van het contract (bijvoorbeeld vervaldagberichten).

IV. Beveiliging en confidentialiteit

Alleen personen die daartoe gemachtigd zijn, hebben toegang tot persoonsgegevens die relevant zijn voor het vervullen van hun opdracht. Die personen mogen de gegevens uitsluitend gebruiken indien en voor zover noodzakelijk voor het vervullen van hun opdracht. Zij zijn gehouden tot een strikte beroepsdiscretie en tot de naleving van alle technische voorschriften die strekken tot de vrijwaring van de vertrouwelijkheid van persoonsgegevens en de veiligheid van de systemen die ze bevatten.

KBC Verzekeringen neemt intern technische en organisatorische maatregelen om te voorkomen dat (persoons)gegevens in de handen komen van en verwerkt worden door onbevoegden of per ongeluk gewijzigd of vernietigd worden. De lokalen, de servers, het netwerk, de overdrachten en de gegevens worden volgens interne regels beveiligd. Dat wordt op zijn beurt gecontroleerd onder het toezicht van een gespecialiseerde dienst.

Maar u kunt ook iets doen... Op bepaalde aspecten van de (technische) gegevensverwerking heeft KBC Verzekeringen geen of onvoldoende invloed. Dat is bijvoorbeeld het geval met het internet of mobiele communicatie (bijvoorbeeld smartphones), waar geen volledige veiligheid kan worden geboden. Als er (computer)criminelen aan het werk zijn, hackers bijvoorbeeld, kan niet worden verwacht dat KBC Verzekeringen er altijd zal (blijven) in slagen ze effectief af te houden. Soms heeft KBC Verzekeringen er zelfs helemaal geen vat op, zoals wanneer iemand erin slaagt uw identificatiegegevens te bemachtigen door iets op uw computer te installeren (bijvoorbeeld zogenaamde spyware) of door een nepwebsite te maken (bijvoorbeeld zogenaamde phishing).

Vandaar dat wordt gevraagd dat ook u rekening houdt met de vaststelling dat bepaalde kanalen minder veilig zijn dan andere bij het bezorgen van gegevens aan KBC Verzekeringen of bij het vragen aan KBC Verzekeringen om bepaalde gegevens aan u te bezorgen.

Actief kunt u ook maatregelen nemen om mogelijk misbruik te verhinderen of minstens te bemoeilijken, zoals:

- antivirussoftware installeren en actualiseren,
- uw toestel of toegangsmiddelen (zoals digipas) niet onbeheerd achterlaten en verlies van toegangsmiddelen (zoals uw bankkaart) onmiddellijk melden,
- u afmelden als u een toepassing (tijdelijk) niet gebruikt,
- uw wachtwoorden strikt vertrouwelijk houden en sterk maken, onder andere geen voor de hand liggende termen of cijfers gebruiken door voldoende cijfers en letters te combineren, ...
- alert zijn voor eventuele ongewone elementen, zoals een ongebruikelijk websiteadres (bijvoorbeeld www2.kbc.be), vreemde verzoeken (bijvoorbeeld een vraag naar cliëntgegevens via e-mail), ...
- specifieke instructies van KBC naleven.

Hou er ook rekening mee dat sommige communicatiemiddelen (zoals e-mail) door een externe leverancier worden uitgebaat. Als KBC Verzekeringen en u berichten uitwisselen via deze communicatiemiddelen, kunnen deze berichten mogelijk worden onderschept.

V. Verwerkers in opdracht van KBC Verzekeringen

A. Algemeen

Voor de uitvoering van een aantal verwerkingen doet KBC Verzekeringen een beroep op gespecialiseerde derden (verwerkers) die zowel in binnen- als buitenland actief zijn. Zij voeren dan verwerkingen uit in opdracht van KBC Verzekeringen.

Bij dergelijke transfers gebeurt het dat gegevens terecht komen in andere landen waarin zich gegevensverwerkingscentra (datacenters) bevinden en waarvan de wetgeving in voorkomend geval geen gegevensbescherming biedt die gelijkwaardig is aan de Europese, bijvoorbeeld de Verenigde Staten van Amerika of India. In een internationale context, die meer en meer eigen is aan informatietechnologie en de financiële sector, is het evenwel niet te vermijden dat gegevens in bepaalde gevallen Europa verlaten.

KBC ziet erop toe dat de betrokken derden:

- alleen beschikken over de gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van hun opdrachten, en
- zich tegenover KBC Verzekeringen verbinden om deze gegevens enerzijds veilig en confidentieel te verwerken en anderzijds alleen te gebruiken voor de uitvoering van hun opdrachten.

KBC Verzekeringen kan niet worden aansprakelijk gesteld wanneer die derden, conform in het buitenland opgelegde verplichtingen, persoonsgegevens van cliënten bezorgen aan lokale autoriteiten of als er zich bij die derde, ondanks redelijke maatregelen, incidenten voordoen.

B. Verwerkers binnen de KBC-groep

KBC Verzekeringen doet voor de verwerking van persoonsgegevens structureel een beroep op een verwerker binnen de KBC-groep gevestigd binnen de Europese Unie, namelijk op KBC Global Services NV (BTW BE 465.746.488). Dit onder andere voor enkele controlefuncties en ondersteunende functies (op groepsniveau) zoals de financiële rapportering, de compliancefunctie, de interneauditfunctie, de marketingondersteuning en het ICT-beheer van de KBC-groep. Met betrekking tot ICT-beheer wordt via KBC Global Services ook gewerkt met andere verwerkers binnen de KBC-groep vanuit vestigingen in de Europese Unie en India (ValueSource Technologies Pvt. Ltd. – www.valuesource.in), alsook met externe verwerkers.

In mindere mate doet KBC Verzekeringen een beroep op 24+ NV (BTW BE 895.810.836 – www.24plus.be), namelijk als contactcenter en voor de registratie van gegevens in toepassingen van KBC Verzekeringen en administratieve verwerking in opdracht van KBC Verzekeringen. Voorbeelden daarvan zijn afspraken maken voor kantoren of agentschappen, telefonische vragen over producten beantwoorden (onder andere Telecel), e-mails behandelen, aanvragen die binnenkomen via de website verwerken, ...

C. Verwerkers typisch voor de verzekeringssector

Voor de uitvoering van een aantal verplichtingen tegenover zijn verzekeringnemers en/of verzekerden doet KBC Verzekeringen een beroep op gespecialiseerde derden die zowel in binnen- als buitenland actief zijn. Dat is bijvoorbeeld het geval voor instellingen en dienstverleners zoals

- de exclusieve verzekeringsagentschappen,
- de verzekeringsmakelaars,
- wereldwijd opererende verzekeringstussenpersonen met het oog op het verzekeren van internationale risico's,
- het e-healthplatform (www.ehealth.fgov.be), onder andere voor de beveiligde uitwisseling van gezondheidsgegevens, bijvoorbeeld tussen de artsen van het slachtoffer en de verzekeraar,
- Datassur ESV (Economisch SamenwerkingsVerband, www.datassur.be): een bestand met speciale risico's op het niveau van de verzekeringssector,
- Assurcard NV (www.assurcard.be), die de communicatie tussen de verzekeringssector en dienstverleners ondersteunt,
- privédetectives voor fraudeonderzoeken,
- (internationale) schaderegelingsbureaus met vestigingen wereldwijd,
- herverzekeringsondernemingen om de door KBC Verzekeringen als verzekeraar in verzekering genomen risico's ter herverzekeren en aldus het eigen risico van KBC Verzekeringen te beperken,
- beveiligings- en bewakingsfirma's.

Soms vervullen deze partijen naast een opdracht voor KBC, ook een opdracht voor anderen, een wettelijke of een eigen opdracht. Dan zijn ze niet alleen verwerker.

D. Andere verwerkers

Verder kan KBC Verzekeringen, rechtstreeks of onrechtstreeks (vooral via KBC Global Services), een beroep doen op andere verwerkers, zoals:

- advocaten en andere consultants,
- ICT(-beveiliging-) dienstverleners, zoals IBM, HP, ...,
- marketing- en communicatiebureaus,
- enz.

VI. Waarvoor verzamelt en verwerkt KBC Verzekeringen uw persoonsgegevens?

KBC Verzekeringen verzamelt en verwerkt uw persoonsgegevens voor diverse doeleinden en op basis van verschillende rechtvaardigingsgronden. Per doeleinde worden alleen de relevante gegevens verwerkt.

A. Naleven van de wet

KBC Verzekeringen is op basis van diverse wettelijke bepalingen verplicht om een aantal gegevens over u te verwerken, de meest omvattende daarvan zijn:

- de verplichting om (op groepsniveau) witwassen te voorkomen, te ontdekken en/of te melden aan de overheid, waarvoor u als cliënt, vertegenwoordiger of economisch begunstigde moet worden geïdentificeerd, uw identiteit moet worden geverifieerd, uw (witwasrisico)profiel moet worden bepaald, wat het samenbrengen van diverse persoonsgegevens vereist en uw handelingen en transacties moeten worden gecontroleerd, dat is de witwaswetgeving (onder andere de wet van 11 januari 1993), zowel op centraal niveau (samenbrengen van gegevens van cliënten en cliëntengroepen) als op lokaal niveau (onder andere door verspreiding van risicosignalen),
- de verplichting om (op groepsniveau) marktmissbruik, namelijk misbruik van voorkennis of marktmanipulatie, te voorkomen, te ontdekken en/of te melden aan de overheid, dat is de marktmissbruikwetgeving (onder andere artikel 25 en 25bis van de wet van 2 augustus 2002),
- de boekhoudkundige verwerking van de verrichtingen, namelijk de boekhoudwetgeving (onder andere de KB's van 17 november 1994 en 13 februari 1996),
- de verplichting om embargo's tegen landen of personen na te leven, waarvoor uw transacties moeten worden gecontroleerd en – in sommige gevallen - tegengehouden, dat is de embargowetgeving (onder andere EU-Verordeningen 2580/2001 en 881/2002),
- de opsporing van titularissen of begunstigten van verzekeringen in het kader van de activering van slappende verzekeringen, dat is de wet van 24 juli 2008 (zie o.a. slappenderekeningen.be),
- de organisatie van een passende beheersing (voorkoming, beperking, detectie en aanpak) van de risico's (op groepsniveau), waaronder het verzekerings-, krediet-, tegenpartij- en marktrisico, risico's inzake informatiebeheer en naleving van de wet, risico op fraude door medewerkers, cliënten en/of leveranciers, risico op onethisch gedrag van of fouten door medewerkers, ... dat is de wetgeving op (her)verzekeringsondernemingen (onder andere de controlewet verzekeringen van 9 juli 1975 en herverzekeringen van 16 februari 2009), zowel op centraal niveau (samenbrengen van gegevens van cliënten en cliëntengroepen) als op lokaal niveau (onder andere door verspreiding van risicosignalen),
- de organisatie om correct te kunnen reageren als u uw rechten onder de privacywet uitoefent, dat is de privacywetgeving (onder andere de privacywet van 8 december 1992, wetten van 11 maart 2003 en KB 4 april 2003 en de wet patiëntenrechten van 22 augustus 2002),
- de verplichting om rechtmatige vragen van de toezichtorganen op verzekeringsondernemingen zoals de FSMA [www.fsma.be] en Nationale Bank [www.nbb.be] te beantwoorden, dat is de toezichtwetgeving (onder andere de wetten van 9 juli 1975, 2 augustus 2002 en 16 februari 2009),
- de verplichting om bij overlijden een overzicht van de tegoeden van de overledene over te maken aan de overheid, namelijk de belastingwetgeving (onder andere het wetboek successierechten)
- de verplichting om rechtmatige vragen van de fiscale overheden te beantwoorden, dat is de belastingwetgeving (onder andere het wetboek inkomstenbelastingen),
- de jaarlijkse verplichting om de identiteit van cliënten en hun roerende inkomsten (interessen en dividenden) mee te delen aan het Centraal Aanspreekpunt opgericht in de schoot van de Federale Overheidsdienst Financiën [www.minfin.fgov.be] die ze op haar beurt minstens acht jaar ter beschikking houdt van de fiscus met het oog op de heffing van de bijkomende heffing (van 4%) op roerende inkomsten (in het kader van artikel 174/1 §2 eerste lid, WIB 92 en de uitvoeringsbesluiten daarvan),
- de verplichting om rechtmatige vragen van de gerechtelijke overheden als politie, parket, onderzoeksrechter en rechtbank te beantwoorden, dat zijn de politiewetgeving en (straf)procedure (onder andere het gerechtelijk wetboek en het wetboek strafvorderingen), ...

B. Beoordeling voor het sluiten van een contract

Voorafgaand aan het sluiten van verzekeringscontracten kan KBC Verzekeringen bepaalde gegevens (moeten) verwerken om een aanvraag te behandelen en een gedegen inschatting te maken over de wenselijkheid om het verzekeringscontract te sluiten en/of over de voorwaarden waaronder een verzekeringscontract wordt gesloten. Dergelijke gegevensverzameling en -verwerking is gebruikelijk zowel voor schadeverzekeringen (zoals een polis Personenauto of een Woningpolis), als voor levensverzekeringen (zoals een schuldsaldoverzekering of een KBC-Life Privileged Portfolio) en gebeurt vaak aan de hand van een (medische) vragenlijst.

C. Uitvoering van de overeenkomst

Binnen het kader van de relatie met de cliënt zijn er verschillende taken uit te voeren en moeten de diensten waarop de cliënt een beroep doet administratief en boekhoudkundig worden verwerkt. Om dat te doen, moeten in sommige omstandigheden bepaalde persoonsgegevens worden overgemaakt aan interne of externe experts inzake lichamelijke of materiële schade en ook aan betrokken derde partijen (bijvoorbeeld een mede- of herverzekeringsonderneming, een advocaat of een bevoegde overheidsdienst zoals het Fonds voor Arbeidsongevallen).

Voorbeelden van verwerkingen ter uitvoering van de verzekeringsovereenkomsten zijn het beheer van de verzekeringspolissen, de opvolging van de verschuldigde premies, de verwerking van aangiften, de beoordeling van de dekking, onderzoeken naar de elementen al dan niet door tussenkomst van experts, contacten met andere betrokken partijen (zoals andere verzekeraars, schadeveroorzakers, verzekerden, begunstigen, ...), schadebegroting, schaderegeling, uitkering van vergoedingen, onderzoeken van afwijkingen van de statistieken (bijvoorbeeld een hoger dan gemiddeld aantal schadegevallen en/of schadelasten), verdediging en vaststelling van rechten in rechte (bijvoorbeeld als het dossier voor een rechtbank moet worden verdedigd), ...

KBC Verzekeringen beschikt over een gediversifieerd verkoopsnet. Er is het relatief ruim distributienet van exclusieve zelfstandige verzekeringsagenten. Daarnaast kunt u als KBC Bank-client ook voor het sluiten van standaardverzekeringen (zoals brand-, auto- en familiale verzekering) terecht in uw vertrouwde KBC-bankkantoor. Dit ruime distributienet vereist - om u goed te kunnen bedienen - dat de gegevens op een evenredige wijze worden verspreid binnen het netwerk.

KBC Verzekeringen biedt ook diverse kanalen aan waarlangs – onder voorwaarden beschreven in de toepasselijke documenten (bijvoorbeeld reglementen) en al dan niet op een relatief veilige manier – met KBC Verzekeringen kan worden gecommuniceerd, zoals KBC-Online (for Business), Telecel Schadeverzekeringen, Telecel Levensverzekeringen, VAB-Alarmcentrale (schadegevallen auto- of brandverzekering), ... In voorkomend geval gebruikt KBC Verzekeringen de (contact-en beveiligings-) gegevens van die communicatiekanalen om die communicatie tot stand te brengen en/of te controleren. Voorbeelden zijn: inloggegevens, wachtwoorden, certificaten, kenmerken van de toegangsmiddelen (digipas, kaart, ...).

D. Legitieme belangen

Naast de hierboven opgesomde doeleinden heeft KBC Verzekeringen en/of de KBC-groep nog een aantal legitieme belangen als onderneming(sgroep) die als basis dienen voor een aantal verwerkingen van persoonsgegevens. Daarbij let KBC Verzekeringen erop dat de impact op uw privacy zo beperkt mogelijk is en dat in elk geval het evenwicht met een eventuele impact op uw privacy niet wordt verstoord.

Zo worden onder andere persoonsgegevens verwerkt omwille van:

- het maken van studies, (risico-, marketing- en andere) modellen en statistieken, waarbij zo snel mogelijk de link met individuen wordt doorbroken,
- bewijs (archieven),
- de vaststelling, de uitoefening, de verdediging en de vrijwaring van de rechten van KBC Verzekeringen of de personen die zij eventueel vertegenwoordigt, bijvoorbeeld bij geschillen,
- synergie, efficiëntieverhoging, of andere voordelen die kunnen voortvloeien uit (gezamenlijke) verwerking bij een verwerker (zie bij Verwerker - hierboven),
- de veiligheid, beveiliging en bewaking van personen en goederen,
- bestuur, (risico)beheer en controle van de organisatie en de KBC-groep, onder meer door rapportering, door het management respectievelijk beheers- en controlefuncties (op groepsniveau) als
 - o de juridische dienst (onder andere geschillenbeheer en juridische risico's),
 - o compliance (onder andere witwas- en fraudepreventie en -onderzoeken, beleggers- en consumentenbescherming en privacy),

- risicobeheer (onder andere kredietrisico en verzekeringsrisico op cliënten en groepen van cliënten wereldwijd), en
- interne en externe audit,
- gecentraliseerd, gecoördineerd of efficiënt beheer van cliënten en van groepen van cliënten wereldwijd (op groepsniveau) of ondersteuning daarvan, inclusief de aanmaak van segmenten (bijvoorbeeld particulieren, ondernemingen, zelfstandigen, ...) en persoonsprofielen voor het beheer van cliënten of voor het detecteren van behoeften van de cliënt,
- inschatting van de positie van KBC Verzekeringen als uw financiële dienstverlener,
- evaluatie, vereenvoudiging en verbetering van de processen, zoals optimalisatie van campagnes, simulaties en verkopen op de website bijvoorbeeld door opvolging van (niet-volledig) doorlopen simulaties, statistieken, tevredenheidsonderzoek, gegevens uit cookies (zoals voorkeurstellingen voor en klikgedrag op de website), ...

E. Bijzonder legitiem belang: (direct) marketing

KBC Verzekeringen biedt u als (kandidaat- of prospect-)cliënt een gamma van producten en diensten aan in de verzekeringssector. KBC Verzekeringen doet dat langs diverse kanalen: via exclusieve zelfstandige verzekeringsagentschappen, via de KBC-bankkantoren, op het internet, per post, per telefoon, op evenementen, ... vanuit uw kantoor of gecentraliseerd. KBC Verzekeringen gaat daarbij ook in de toekomst mee met nieuwe technologische ontwikkelingen:

- om de opmaak (look-and-feel) en misschien wel de opbouw van de internetpagina aan te passen aan uw wensen, die u uitdrukkelijk uitte of die van uw internetgedrag worden afgeleid,
- om advertenties op internetpagina's aan te passen aan uw eerder getoonde interesse op het internet, in het kantoor/agentschap of elders;
- om formulieren al met suggesties of bekende gegevens aan te vullen, zodat u dat niet meer hoeft te doen (het zogenaamde prefillen), met de vraag deze gegevens te controleren op hun nauwkeurigheid en actualiteit;
- om u de mogelijkheid te geven om eenvoudig informatie op te slaan, door te sturen naar potentieel geïnteresseerde personen (bijvoorbeeld Stuur naar een vriend-knop) of te publiceren op uw pagina op een sociale netwerksite (bijvoorbeeld Deel dit bericht via facebook-knop);
- ...

Als u niet wenst gecontacteerd te worden door KBC Verzekeringen met informatie, reclame of voorstellen op uw maat, kunt u zich verzetten tegen de verwerking van gegevens door of in opdracht van KBC Verzekeringen om u te benaderen. Meer informatie daarover vindt u onder de titel Verzet tegen direct marketing (hierboven). Het belang daarvan kan niet worden onderschat, omdat KBC Verzekeringen ervan uitgaat dat wanneer u – als cliënt – uw contactgegevens meedeelt aan KBC Verzekeringen, ze deze ook mag gebruiken om u informatie, reclame of voorstellen op uw maat te bezorgen (dat is direct marketing). Dit geldt in het bijzonder voor uw gsm-nummer en uw e-mailadres. Als u wenst dat KBC Verzekeringen u contacteert met informatie, reclame of voorstellen op uw maat, maar toch liever niet via een bepaald kanaal, geef dan uw voorkeuren mee aan uw KBC-verzekeringsagent, in een KBC-bankkantoor, via KBC-Online of via KBC-Phone, KBC-Telecenter (078 152 153). Dan kan KBC Verzekeringen daarmee rekening houden.

Om u beter van dienst te kunnen zijn, brengt KBC Verzekeringen diverse persoonsgegevens over u die te zijner beschikking staan samen (onder meer gegevens uit publieke bronnen zoals het Belgisch Staatsblad, de neerslag van gesprekken in het verzekeringsagentschap of andere contacten, polisdossiers of schadegevallen), evenals uw relaties met anderen (bijvoorbeeld uw gezin, uw onderneming, ...). De gegevens worden door uw verzekeringstussenpersoon en door de dossierbeheerders van KBC Verzekeringen geïnterpreteerd. Zij worden daarbij ondersteund onder andere door centraal gestuurde bewerkingen en voorstellingen van die gegevens zoals:

- algemene of specifieke **cliëntenprofielen** bepalen om beter uw behoefte, gedrag en/of waarde in te schatten, zoals:
 - de categorie van verzekeringnemer die u bent, particulier of bedrijf,
 - uw risicoprofiel voor beleggingsverzekeringen (tak 23), wat een samenvatting is van uw kennis en ervaring, uw financiële draagkracht en/of uw beleggingsdoelstellingen,
 - de mate waarin bepaalde kenmerken van u als cliënt overeenstemmen met een model, bijvoorbeeld u vertoont in uw productafname een gedrag dat erop wijst dat bepaalde verzekeringsproducten of -diensten nuttig kunnen zijn,

- of u zich op een [sleutelmoment](#) bevindt, zoals eerste of nieuwe job, huwelijk, wagen, woning, gezinsuitbreiding, pensioen, ... waar bepaalde verzekeringsproducten of -diensten nuttig kunnen zijn,
- een profiel dat poogt in te schatten wat uw verwachtingen van KBC Verzekeringen zijn qua dienstverlening, zoals u neemt zelf altijd het initiatief, u wenst periodiek een doorlichting van uw portefeuille, een groeiende lokale onderneming (met onder andere nood aan aangepaste verzekeringen), ...
- **signalen** opvolgen die u gaf en die gerelateerd zijn aan producten aangeboden door of via KBC Verzekeringen:
 - deelname aan een wedstrijd (bijvoorbeeld de KBC-festivalcampagne),
 - een simulatie doorlopen (bijvoorbeeld de KBC-Woningpolis),
 - aanwezigheid op een event (bijvoorbeeld passage langs de KBC-stand op een reisbeurs),
 - gebruik van een toepassing (bijvoorbeeld de smartphonetoepassing van KBC-Assistance of het doorlopen van de verzekeringschecklist),
 - aanvraag van informatie (bijvoorbeeld een brochure over wonen of successieplanning),
 - toekomstige gebeurtenissen (bijvoorbeeld aankondiging van een nieuwe woning, een nieuwe wagen of een gezinsuitbreiding).
- het **overzicht van de producten en diensten** die u afneemt bekijken om u eventueel een voorstel te doen van een pakket van diezelfde producten en diensten dat een pakketvoordeel oplevert,
- het (sub-)optimaal **gebruik van een product of dienst** meten, om u eventueel een ander, beter geschikt product of dienst te kunnen voorstellen,
- een overzicht bijhouden van de (laatste) **contactmomenten**, om de frequentie van de contacten te kennen en op een aanvaardbaar niveau te houden (niet té),
- uw **voorkeuren** opslaan: of en hoe KBC Verzekeringen u mag contacteren met informatie, reclame of voorstellen op uw maat (per post, per telefoon, ...).

KBC Verzekeringen legt zichzelf een aantal beperkingen op, zoals onder meer:

- KBC Verzekeringen verzamelt geen gegevens bij kinderen jonger dan 15 jaar over hun financiële situatie of over anderen dan die kinderen zelf, buiten de toestemming van de wettelijke vertegenwoordiger.
- KBC Verzekeringen verkoopt of verhuurt uw persoonsgegevens niet aan derden.
- KBC Verzekeringen maakt in het kader van direct marketing geen gebruik van:
 - automatische technieken van gegevensverzameling, dat zijn toepassingen die zonder tussenkomst van een mens - bijvoorbeeld uit een deel van het internet - persoonsgegevens afroemen,
 - spyware,
 - respawning cookies, dat zijn cookies die als je ze verwijdert stiekem worden vervangen,
 - tracking cookies, dat zijn cookies die je gedrag volgen buiten de website die ze heeft geplaatst,
 - cookies met een levensduur van meer dan 2 jaar.

VII. Toestemming

A. Vermoeden van toestemming als u cliënt wordt of als u gegevens doorgeeft

Als u cliënt wordt of blijft en als u gegevens doorgeeft aan KBC Verzekeringen (of een entiteit van de KBC-groep), dan wordt vermoed dat u *instemt* met de verwerkingen beschreven in deze privacyverklaring. Daaruit wordt dus ook afgeleid dat u wenst dat KBC Verzekeringen contact opneemt langs de diverse kanalen (verzekeringsagentschap, post, online, ...) om u informatie, reclame of voorstellen op uw maat te bezorgen of dat u daar minstens geen bezwaar tegen hebt.

U kunt dat vermoeden *tegengaan* door u te verzetten tegen die verwerkingen waartegen verzet mogelijk is, zoals verwerking voor direct marketing. Zie voor de eventuele formaliteiten onder de titel Uw rechten als uw persoonsgegevens verwerkt worden (hierboven). U kunt zich niet verzetten tegen verwerkingen waartegen geen verzet mogelijk is, wat onder andere het geval is voor wettelijke verplichte verwerkingen.

B. Informatiemaatschappij - e-commerce (gsm, e-mail, ...) en cookies

Als u uw *gsm-nummer of e-mailadres* opgeeft, dan kan dat gegeven gebruikt worden voor direct marketing. In principe zal uw expliciete toestemming daartoe worden gevraagd, maar mocht dat – bijvoorbeeld door een vergetelheid of technische storing - niet zo zijn, dan verzoeken we u:

- om dat te melden in een bericht aan KBC-Telecenter (078 152 153), en
- mocht u dat wensen, via de andere kanalen alvast uw verzet tegen verwerking voor direct marketing (zie hierboven) te kennen te geven.

Als u de *cookie* – door uw browserinstellingen – aanvaardt, gaat KBC Verzekeringen ervan uit dat u, als u voort surft, toestemt met de gegevensverwerking die daaruit voortvloeit, zelfs als die gepersonaliseerd wordt (voor meer informatie, zie hieronder). Wenst u alleen anoniem gevolgd te worden, dan kunt u dat vermelden op de pagina's die daarvoor specifiek zijn voorzien ([KBC Webanalytics anonimiseren](#) en [downloadpagina Google Analytics Opt-out](#)), kunt u uw cookie verwijderen of laten verwijderen aan het einde van elke sessie via uw browserinstellingen.

Als KBC Verzekeringen u een e-mail stuurt, kan KBC Verzekeringen volgende attributen daarvan meten (a) of u de e-mail opent, en (b) of u een hyperlink in de e-mail aanklikt. Die handelingen stellen, houdt uw toestemming met die meting in.

C. Terugkomen op verzet

Als u verzet hebt uitgeoefend tegen een verwerking (hierboven) en KBC Verzekeringen kon daarop ingaan, dan zult u pas opnieuw worden gecontacteerd met informatie, reclame of voorstellen op uw maat nadat u uw toestemming hebt gegeven tot dergelijke verwerking.

D. Relaties en groepen

U aanvaardt dat KBC Verzekeringen (eventueel op groepsniveau) de relatie met en in voorkomend geval de gegevens van *verbonden personen* (bijvoorbeeld levenspartner, kinderen, andere inwonende gezinsleden, begunstigen, ...) verwerkt.

Is de cliënt een rechtspersoon, aanvaardt hij – via zijn vertegenwoordiger - dat KBC Verzekeringen (op groepsniveau) de relatie met en de gegevens van *verbonden (rechts)personen* (bijvoorbeeld moederonderneming, dochterondernemingen, vertegenwoordigers, uiteindelijk begunstigen, ...) verwerkt.

E. Vertegenwoordigers en groepen

Als een (wettelijk) vertegenwoordiger handelt in zijn hoedanigheid van (wettelijk) vertegenwoordiger, geeft hij daardoor ook de *toestemming* om de persoonsgegevens van de vertegenwoordigde te verwerken. Dat houdt onder meer in:

- dat de **ouder(s)** toestemming geeft (geven) om de persoonsgegevens van zijn (hun) minderjarige kind(eren) te verwerken,
- dat de **voorlopig bewindvoerder** toestemming geeft om de persoonsgegevens van de persoon onder zijn bewind te verwerken,
- dat de **curator** toestemming geeft om de persoonsgegevens van de persoon onder curatele te verwerken,
- de **volmachtouder** toestemming geeft om de persoonsgegevens van de persoon die hij vertegenwoordigt, te verwerken,
- ...

Vertegenwoordigers, ondernemingen en rechtspersonen die aan KBC Verzekeringen gegevens meedelen van natuurlijke personen die met hen verbonden zijn, mogen dat alleen doen in de mate dat de betrokken natuurlijke personen daarvan voldoende op de hoogte zijn en ermee instemmen. De vertegenwoordiger, onderneming of rechtspersoon, *vrijwaart* KBC Verzekeringen dan ook voor alle aanspraken (van de betrokkenen) op dat vlak. Zo staat KBC Verzekeringen niet in voor de naleving van de privacywet door de onderneming die een lijst met werknemers doorgeeft die gebruiker zijn van een bedrijfsvoertuig of begunstigden zijn in het kader van een groepsverzekering.

Een vertegenwoordiger heeft toegang tot de gegevens van de vertegenwoordigde in het kader van zijn mandaat. Dat houdt dus in dat een vertegenwoordiger alleen toegang heeft tot de gegevens die werden verwerkt tijdens zijn mandaat, ook als dat mandaat ondertussen beëindigd is.

F. Digitalisering van documenten

Om de operationele werking van KBC Verzekeringen te verbeteren kan zij ervoor kiezen om documenten te digitaliseren (bijvoorbeeld door ze te scannen) of door u elektronisch documenten te laten ondertekenen. Als u aan KBC Verzekeringen documenten bezorgt, stemt u met zo'n digitalisering in.

G. Sociale media - publiceren

KBC Verzekeringen faciliteert soms het publiceren van (persoons)gegevens via sociale media zoals twitter en facebook. Die sociale media hebben eigen gebruiksvoorwaarden die u zelf in acht moet nemen en naleven als u er gebruik van maakt. Publicatie op sociale media kan (ongewenste) gevolgen hebben, ook voor uw privacy of die van personen over wie u gegevens deelt, zoals de onmogelijkheid om de publicatie op korte termijn te verwijderen. U moet zelf die gevolgen inschatten, want u neemt de beslissing over de publicatie op deze media. KBC aanvaardt daarvoor geen enkele verantwoordelijkheid.

VIII. Meer informatie over verwerking van specifieke persoonsgegevens

A. Algemeen

KBC Verzekeringen verwerkt voor de genoemde doeleinden de persoonsgegevens die daar relevant voor (kunnen) zijn. Voor alle doeleinden samen gaat dat over heel wat verschillende (soorten) persoonsgegevens: gegevens die verband houden met uw persoon, de samenstelling van uw gezin en andere relaties, uw vermogen, uw professionele en private handelingen alsook met uw verzekeringsproducten, diensten en verrichtingen, enz. Hieronder gaan we nader in op een aantal van die categorieën.

B. Publieke gegevens

KBC Verzekeringen kan uw gegevens verwerken

- die zijn onderworpen aan een **publicatieplicht**, bijvoorbeeld de publicatie van uw benoeming als bestuurder van een vennootschap, het protest van wissels of een faillissement,
- die u zelf **publiek hebt gemaakt**, bijvoorbeeld informatie op uw website of blog,
- die **publiek zijn**, bijvoorbeeld omdat ze algemeen bekend zijn in de streek.

Dergelijke gegevens kunnen *relevant* zijn en gebruikt worden voor de meeste doelen die KBC Verzekeringen heeft aangegeven, inclusief voor de controle van gegevens in bestanden van KBC Verzekeringen op hun volledigheid en actualiteit en voor de ondersteuning van (direct) marketingacties.

KBC Verzekeringen houdt naar best vermogen de bron en datum van consultatie van dergelijke gegevens bij, onder meer om te kunnen inschatten of de gegevens nog actueel zijn.

C. Gezondheidsgegevens

Gezondheidsgegevens zijn alle persoonsgegevens die rechtstreeks betrekking hebben op de vroegere, huidige of toekomstige fysieke of psychische gezondheidstoestand van de betrokkene.

KBC Verzekeringen verwerkt gezondheidsgegevens met *bijzondere zorg*. De verwerking ervan gebeurt onder het toezicht van een beroepsbeoefenaar in de gezondheidszorg (zoals een arts).

Bij het **opvragen** van gezondheidsgegevens bij kandidaat-verzekeringnemers en/of -verzekerden en/of slachtoffers wordt in de gebruikte documenten een (uniforme) privacyclausule opgenomen.

Gezondheidsgegevens worden als zodanig **geclassificeerd** en in de regel **afzonderlijk geklasseerd**, zodat de medewerkers er zich bewust van zijn dat het om gevoelige gegevens gaat. Daar waar gezondheidsgegevens elektronisch worden overgemaakt aan derden (bijvoorbeeld de huisarts), gebeurt dat via een specifiek **beveiligd kanaal**. Gezondheidsgegevens worden op een **veilige** manier bewaard, gearchiveerd en daarna vernietigd.

De **KBC-verzekeringsagentschappen** verwerken in beginsel geen gezondheidsgegevens (in opdracht van KBC Verzekeringen).

D. Website – Algemeen - Cookies

Op de KBC-websites wordt gebruikgemaakt van cookies. Dat zijn kleine tekstbestanden die worden aangemaakt door een programma op de server van de KBC-website, maar bewaard op (de harde schijf van) uw pc.

Die cookies zijn minstens voor een deel technisch **noodzakelijk** voor een vlotte communicatie tussen uw pc en de KBC-websites (bijvoorbeeld afstemmen met het operating- en browsersysteem gebruikt op uw pc of een beveiligde verbinding mogelijk maken). Cookies kunnen evenwel ook **nuttig** zijn voor en gebruikt worden om een aantal (voorkeur)instellingen, (een deel van) uw inloggegevens, uw surfgeschiedenis en dergelijke meer op te slaan op uw pc en (een deel van) deze gegevens door te sturen naar de website waarmee die cookie is gelinkt. Die website kan die inkomende gegevens dan gebruiken voor evaluatie en verbetering van (de processen op) de website. Zo kunnen statistieken over bezoek aan een bepaalde pagina worden opgemaakt, zoals aantal bezoeken, aantal unieke bezoekers, gemiddelde duurtijd van een bezoek. KBC Verzekeringen gebruikt de cookies ook voor die andere, nuttige doeleinden.

Specifiek gebruikt KBC Verzekeringen twee applicaties voor de analyse van websitegebruik:

- KBC webanalytics (meer info op [KBC Webanalytics anonimiseren](#))
- [Google Analytics](#) (meer info op www.google.be (bedrijfsoplossingen) en het [privacybeleid van Google m.b.t. Google Analytics](#)).

U kunt – via de instellingen van uw internetbrowser - vermijden dat cookies (automatisch) worden **aanvaard op uw pc**. Dat kan wel een invloed hebben op de communicatie met de website, bijvoorbeeld doordat bepaalde pagina's zich niet openen, bepaalde filmpjes worden afgespeeld,

bepaalde gegevens niet kunnen worden bewaard om bij een volgend bezoek automatisch in te vullen, enz. U kunt ook – handmatig of via de instellingen van uw internetbrowser - na elke raadpleging van de website de cookies op uw pc (automatisch) **verwijderen**. In de [bijlage](#) vindt u informatie over hoe dat technisch mogelijk zou moeten zijn. U kunt normaal gezien ook terecht bij de help-functie van uw webbrowser.

Aan de hand van cookies kan men *in principe niet identificeren*. Wel kan men achterhalen met welke computer u op het internet surft (onder andere via het zogenaamde IP-adres). Als een computer dus door meerdere personen wordt gebruikt of als dezelfde persoon inlogt op verschillende computers, is het al moeilijk om te achterhalen om welke persoon het gaat, zelfs voor uw internetprovider.

Meer informatie over de *aansprakelijkheid* van KBC voor gegevens op de KBC-website, over de intellectuele-eigendomsrechten in verband met de informatie op de KBC-website en andere juridische informatie vindt u in de [juridische verklaring](#) van de website. U vindt een link naar de juridische verklaring meestal onderaan op elke pagina van de KBC-website.

E. Website – Login

KBC Verzekeringen kan in principe niet weten dat u het bent die surft op een bepaalde computer. Maar als u eenmaal inlogt (bijvoorbeeld in KBC-Online) en dus geïdentificeerd wordt, kan dat worden weggeschreven op de cookie voor KBC Webanalytics. Als dat dan wordt doorgegeven aan KBC Verzekeringen, kan KBC Verzekeringen u zolang die informatie op de cookie staat - zowel wanneer u ingelogd bent in KBC-Online als daarbuiten - niet alleen anoniem volgen, maar ook (met enige zekerheid) *personaliseren*.

U kunt zich daartegen *verzetten* door ervoor te kiezen alleen anoniem gevolgd te worden (zie hierboven + [KBC Webanalytics anonimiseren](#)). U kunt ook de cookie verwijderen of laten verwijderen aan het einde van elke sessie via uw browserinstellingen.

Als u er niet voor koos anoniem gevolgd te worden en KBC Verzekeringen dus uw surfgedrag gepersonaliseerd kan verzamelen, dan kan KBC Verzekeringen deze gegevens gebruiken voor ondersteuning van (direct) *marketingacties*.

Voor Google Analytics hebt u enkel de keuze tussen (a) gevolgd worden met de eventuele mogelijkheid dat voornamelijk Google u kan identificeren of (b) niet gevolgd worden. Kiest u voor dat laatste, dan verwijst Google naar een te downloaden toepassing: [Google Analytics Opt-out](#).

F. Formulieren – wedstrijden, simulators, ...

Als u een formulier van KBC Verzekeringen invult, verwerkt KBC Verzekeringen uiteraard de gegevens voor het *administratief beheer* van het proces waarin het formulier werd aangeboden. Dat kan een wedstrijd zijn, een simulator of een andere toepassing die KBC Verzekeringen ter beschikking stelt. Zo kunnen uw gegevens in een simulator waarvan u het gebruik onderbreekt of die u later opnieuw wilt gebruiken, tussentijds opgeslagen worden zodat u de gegevens later niet opnieuw hoeft in te vullen.

Om het proces te kunnen *evalueren*, kunt u eveneens gevraagd worden waarom u het proces afbrak, tenminste als u voldoende geïdentificeerd was op het ogenblik dat het proces is afgebroken, bijvoorbeeld door in te loggen in KBC-Online.

KBC Verzekeringen vraagt in principe expliciet uw *toestemming* om de informatie van het formulier ook te mogen gebruiken om u later te benaderen, al dan niet met informatie, reclame of voorstellen op uw maat. Als u **cliënt** bent en als zodanig werd geïdentificeerd voor of tijdens het proces (bijvoorbeeld door in te loggen in KBC-Online), dan neemt KBC Verzekeringen aan dat u wenst of minstens geen bezwaar hebt dat die informatie opgeslagen wordt ofwel om benaderd te worden op basis van de informatie in het formulier, ofwel omdat u het formulier opriep of invulde. In dat geval zal KBC Verzekeringen u wel de mogelijkheid geven om voor dat specifieke formulier te vermelden dat u die toestemming niet geeft.

KBC Verzekeringen beseft dat het formulieren invullen (in het bijzonder bij complexe simulators) soms tijdrovend is. Daarom ontwikkelt KBC Verzekeringen – als u zich als **cliënt** voldoende identificeert (bijvoorbeeld door in te loggen in KBC-Online) – waar mogelijk formulieren waarbij:

- ofwel een aantal gegevens niet worden opgevraagd, maar achterliggend aan het formulier worden toegevoegd vanuit de gegevens beschikbaar bij KBC Verzekeringen, maar waarbij u soms wel nog gevraagd wordt de gegevens op hun volledigheid en actualiteit te checken,
- ofwel een aantal gegevens vooraf ingevuld worden voor zover beschikbaar bij KBC Verzekeringen, met de mogelijkheid aanpassingen door te voeren.

G. Contact

Als een medewerker van uw bankkantoor, uw verzekeringsagentschap of van KBC Verzekeringen - in de regel uw polis- of schadebeheerder - contact met u opneemt, dan wordt dat meestal geregistreerd om zo een contactoverzicht op te bouwen, een (kort) verslag te hebben van het contact of als herinnering voor toekomstige taken.

H. Correspondentie

Correspondentie met medewerkers van KBC Verzekeringen op hun werkplek (kantooradres, kantoorfax, functioneel of persoonlijk KBC-mailadres, ...) wordt geacht professioneel te zijn en kan dus worden ingekeken door of in opdracht van KBC Verzekeringen (medewerkers, informatici, onderzoekers, ... in het kader van hun opdracht bijvoorbeeld efficiënte werkverdeling en/of centralisering van de aanpak, in het kader van continuïteit van de dienstverlening, bewijsvoering, controle op de werkplek, beveiliging of fraudebestrijding).

I. Telefoongesprekken

KBC Verzekeringen kan telefonische gesprekken met u mee beluisteren of opnemen met het oog op de opleiding en coaching van de medewerkers, de verbetering van de kwaliteit, beveiliging en de processen en de bewijsvoering van opdrachten.

KBC Verzekeringen kan de opnames bewaren gedurende de termijn waarbinnen problemen van bewijsvoering met betrekking tot die opdrachten zich kunnen voordoen. Die regeling geldt in het bijzonder, maar niet uitsluitend, voor telefoongesprekken met een contactcenter (bijvoorbeeld Telecel Leven en Telecel Schade) of helpdesk.

Als KBC Verzekeringen een beroep doet op een verwerker (bijvoorbeeld 24+), dan is deze verwerker tegelijk ook verantwoordelijk voor de verwerking, bij het mee beluisteren of opnemen van telefonische gesprekken met het oog op de opleiding en coaching van de medewerkers en de verbetering van de kwaliteit. Hij kan de opnames gedurende een korte duur (maximaal drie maanden) bijhouden voor dat doel.

J. Camerabeelden

KBC Verzekeringen kan camera's gebruiken in en rond de lokalen waar het actief is. Als het om bewakingscamera's gaat, dan respecteert KBC Verzekeringen de regels van de camerawet van 22 maart 2007. In de andere gevallen respecteert KBC Verzekeringen de algemene privacywet. Meer informatie over die wetten vindt u op www.privacycommission.be.

Concreet betekent dat vooral dat beeldopnames gemaakt door middel van bewakingscamera's in en rond de gebouwen van KBC Verzekeringen (aangeduid met een sticker met pictogram van een camera), worden bewaard voor een termijn van maximaal een maand. Die termijn kan langer zijn als de opgenomen beelden nuttig zijn om een misdrijf of overlast aan te tonen, schade te bewijzen of om een dader, een ordeverstoorder, een getuige of een slachtoffer te identificeren.

Voor beelden van camera's bij verzekeringsagentschappen moet u in de regel bij het agentschap zelf terecht.

IX. Uitwisseling van gegevens binnen de KBC-groep

A. Doorgeven en ontvangen

Tenzij er een wettelijk beletsel is, zoals de lokale professionele discretieplicht of privacywet, kan KBC Verzekeringen (persoons)gegevens:

- doorsturen naar een andere entiteit van de KBC-groep, in België of daarbuiten, of
- verwerken als ze legitiem werden verzameld bij een andere entiteit van de KBC-groep, in België of daarbuiten.

KBC Verzekeringen kan niet worden aansprakelijk gesteld wanneer de hierboven genoemde instellingen van de KBC-groep, conform in het buitenland geldende wettelijke verplichtingen, persoonsgegevens aan lokale autoriteiten moeten bezorgen.

B. Beperking

Binnen KBC Verzekeringen en binnen de KBC-groep worden persoons- en cliëntengegevens uitsluitend verwerkt en geraadpleegd door de entiteiten:

- waarmee de cliënt een contractuele relatie of contacten heeft, had of wenst te hebben,
- waarvan de tussenkomst vereist is voor de levering of de nazorg van diensten verstrekt aan de cliënt, of
- om (op groepsniveau) wettelijke of prudentiële vereisten, dat zijn vereisten opgelegd door toezichthouders of voortvloeiend uit verwachtingen van deugdelijk bestuur, te vervullen of
- fraude (van medewerkers en/of cliënten), inclusief witwasbestrijding, te voorkomen.

C. Evenwaardige bescherming

De KBC-groep ziet erop toe dat binnen de vennootschappen en bijkantoren die tot de KBC-groep behoren, wereldwijd de Europese normen van gegevensbescherming op cliëntengegevens worden toegepast.

D. Waarom worden gegevens uitgewisseld binnen de KBC-groep?

De uitwisseling binnen de KBC-groep kan gebeuren met het oog op:

- naleving van wettelijke vereisten, beoordeling voor het sluiten van een contract of uitvoering van een overeenkomst (vergelijk met hierboven),
- de volgende legitieme doeleinden van KBC Verzekeringen als deel van de KBC-groep:
 - o **bestuur, (risico)beheer en controle** van de organisatie en de KBC-groep door het management respectievelijk beheers- en controlefuncties (op groepsniveau), in het bijzonder veiligheid en fraudebestrijding (inclusief witwasbestrijding),
 - o gecentraliseerd, gecoördineerd of efficiënt **beheer van cliënten en van groepen van cliënten** wereldwijd (op groepsniveau) of ondersteuning daarvan,
 - o **studies, (risico-, marketing- en andere) modellen en statistieken** maken, waarbij zo snel mogelijk de link met individuen definitief wordt doorbroken,
 - o de vaststelling, de uitoefening, de verdediging en de vrijwaring van de **rechten** van KBC Verzekeringen of de personen die zij eventueel vertegenwoordigt, bijvoorbeeld bij geschillen.

E. Bijzonder doel: marketing

Uw gegevens, beperkt tot identiteit, woonplaats, contactgegevens en productbezit, kunnen voor (direct-) marketingdoeleinden worden uitgewisseld binnen de KBC-groep, ook met de vennootschappen waarmee de betrokken persoon nog geen contacten of contractuele relatie heeft opgebouwd. U hebt uiteraard het recht om zich daartegen te verzetten (zie hierboven).

X. Vragen van derden

A. Wanneer kunnen vragen van derden worden beantwoord?

Gelet op de discretieplicht van KBC Verzekeringen en de privacywet moeten vragen van derden, een enkele uitzondering niet te na gesproken, gebaseerd zijn op ofwel een wettelijke bepaling ofwel de toestemming van de betrokkene. In het laatste geval raden we aan om de gegevens bij de betrokkene op te vragen.

KBC Verzekeringen kan niet worden aansprakelijk gesteld wanneer de rechtmatige ontvangers van persoonsgegevens, conform (in het buitenland) geldende wettelijke verplichtingen, persoonsgegevens van cliënten aan lokale autoriteiten moeten voorleggen of onveilig behandelen.

B. Waar kan/moet u terecht als u een derde bent?

Hebt u vragen over cliënten als derde (bijvoorbeeld politie, notaris, advocaat, ...), wend dan uw verzoek aan de dienst Informatie aan derden, Brusselsesteenweg 100, 3000 Leuven. Die gespecialiseerde dienst zal uw vraag beoordelen en u een antwoord bezorgen, als uw vraag mag worden beantwoord gelet op onder meer de discretieplicht en de privacywet. Verzekeringsagentschappen of de diensten van KBC Verzekeringen mogen dergelijke vragen immers niet beantwoorden en zullen u dus doorverwijzen.

INHOUDSTAFEL

I. Inleiding.....	1
A. Respect voor privacy.....	1
B. Persoonsgegevens verwerken	1
C. Advies: lees deze verklaring.....	1
D. Meer informatie - verwijzing	1
E. KBC Verzekeringen en de KBC-groep.....	1
II. Verantwoordelijke voor de verwerking	2
III. Uw rechten als uw persoonsgegevens verwerkt worden.....	3
A. Uw rechten.....	3
B. Uitoefening	3
C. Verzet tegen direct marketing	3
IV. Beveiliging en confidentialiteit	4
V. Verwerkers in opdracht van KBC Verzekeringen.....	5
A. Algemeen	5
B. Verwerkers binnen de KBC-groep.....	5
C. Verwerkers typisch voor de verzekeringssector	5
D. Andere verwerkers.....	6
VI. Waarvoor verzamelt en verwerkt KBC Verzekeringen uw persoonsgegevens?.....	7
A. Naleven van de wet	7
B. Beoordeling voor het sluiten van een contract	8
C. Uitvoering van de overeenkomst.....	8
D. Legitieme belangen.....	8
E. Bijzonder legitiem belang: (direct) marketing	9
VII. Toestemming	11
A. Vermoeden van toestemming als u cliënt wordt of als u gegevens doorgeeft.....	11
B. Informatiemaatschappij - e-commerce (gsm, e-mail, ...) en cookies.....	11
C. Terugkomen op verzet	11
D. Relaties en groepen	11
E. Vertegenwoordigers en groepen.....	11
F. Digitalisering van documenten	12
G. Sociale media - publiceren.....	12

VIII. Meer informatie over verwerking van specifieke persoonsgegevens.....	13
A. Algemeen	13
B. Publieke gegevens.....	13
C. Gezondheidsgegevens	13
D. Website – Algemeen - Cookies	13
E. Website – Login.....	14
F. Formulieren – wedstrijden, simulators,	14
G. Contact.....	15
H. Correspondentie	15
I. Telefoongesprekken.....	15
J. Camerabeelden.....	15
IX. Uitwisseling van gegevens binnen de KBC-groep	16
A. Doorgeven en ontvangen.....	16
B. Beperking	16
C. Evenwaardige bescherming.....	16
D. Waarom worden gegevens uitgewisseld binnen de KBC-groep?	16
E. Bijzonder doel: marketing.....	16
X. Vragen van derden.....	17
A. Wanneer kunnen vragen van derden worden beantwoord?	17
B. Waar kan/moet u terecht als u een derde bent?	17