

1. Inleiding

Huidig document heeft als doel uit te leggen hoe Protections (hierna genoemd "wij") persoonsgegevens (hierna genoemd "gegevens") verzamelt, gebruikt en bewaart.

In het kader van huidig document verwijst "Protections" naar de BVBA Protections met maatschappelijke zetel gevestigd te België, 1700 Dilbeek, Sleutelplas 6.

Met "gegevens" worden alle persoonsgegevens bedoeld die op u betrekking hebben, namelijk alle informatie die ons in staat stelt u rechtstreeks of onrechtstreeks te identificeren als natuurlijke persoon.

De verwerking van uw gegevens is onderworpen aan de Belgische wetgeving en de Europese Verordening nr. 2016/679 van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens, de zogenaamde "GDPR", en alle wijzigingen hiervan (hierna genoemd "de geldende regelgeving").

Huidig document betreffende de gegevensbescherming omschrijft het gebruik dat van uw gegevens wordt gemaakt en het geheel van rechten waarover u beschikt. De toepasselijke contractuele voorwaarden blijven ongewijzigd. De contractuele bepalingen die verwijzen naar dit document betreffen enkel natuurlijke personen en zijn enkel op hen van toepassing, in overeenstemming met de wet, en dit zelfs wanneer deze bepalingen betrekking hebben op een cliënt-rechtspersoon.

Wij nodigen u uit om dit document grondig te lezen om de werkwijze in deze materie goed te kunnen begrijpen. Het document wordt regelmatig geactualiseerd. De meest recente versie is steeds gratis ter beschikking op de website www.protections.be.

Meer algemene informatie over de bescherming van persoonsgegevens kan bekomen worden bij de Gegevensbeschermingsautoriteit. Voor vragen m.b.t. de verwerking van uw gegevens kan u contact opnemen met onze functionaris voor gegevensbescherming, per post op het adres Sleutelplas 6, 1700 Dilbeek of per e-mail: privacy@protections.be.

2. Verantwoordelijke voor uw persoonsgegevens

Wij zijn verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Bijgevolg zijn wij uw gesprekspartner wat uw persoonsgegevens betreft en leggen wij bij de controleautoriteiten verantwoording af over de naleving van de geldende regelgeving. Wij bepalen de doelen waarvoor uw gegevens verwerkt worden, de middelen die ter beschikking zijn en het geheel van eigenschappen van de verwerking, zoals uiteengezet in huidig document.

Het kan voorkomen dat wij optreden als uitvoerder en uw gegevens verwerken in het kader van een dienstverlening voor andere ondernemingen of organisaties, waarbij instructies van deze laatste gevolgd worden om hun eigen richtlijnen na te leven. In dat geval zijn enkel deze partners verantwoordelijk voor de verwerking van uw gegevens.

3. Rechten

Voor alle doelen die in huidig document omschreven worden, beschikt u over volgende rechten.

U kan deze rechten uitoefenen door middel van een gedateerde, ondertekende aanvraag, te richten per post aan Protections, Sleutelplas 6, 1700 Dilbeek, per e-mail aan privacy@protections.be.

Wij behouden ons het recht voor om contact op te nemen met de persoon die de aanvraag doet, om zijn/haar identiteit te controleren. Indien wij optreden als uitvoerder dient de aanvraag gericht te worden aan onze partner, die de enige verantwoordelijke is voor de verwerking van persoonsgegevens.

3.1 *Recht op toegang*

Het recht op toegang houdt hoofdzakelijk de mogelijkheid in om ons te vragen of wij uw gegevens verwerken, voor welke doelen deze gegevens verwerkt worden, welke de categorieën van gegevensverwerking zijn en aan wie deze worden meegedeeld.

Dit recht op toegang kan worden onderworpen aan bepaalde voorwaarden, voornamelijk wanneer uw gegevens informatie m.b.t. andere personen bevatten.

3.2 *Recht op rectificatie*

Indien u vaststelt dat uw gegevens niet correct of niet compleet zijn, zullen wij alles in het werk stellen om deze gegevens binnen een zo kort mogelijke termijn te corrigeren of aan te vullen.

3.3 *Recht op wissing ("recht op vergetelheid")*

Onder het recht op wissing kan u ons vragen uw gegevens te wissen.

In bepaalde gevallen, zoals in het geval van een wettelijke verplichting, kunnen wij, in overeenstemming met huidig document, toch gegevens bijhouden, bijvoorbeeld wanneer deze noodzakelijk zijn voor de uitoefening van onze activiteiten als verzekeringsagent.

3.4 *Recht op overdraagbaarheid van uw gegevens*

Onder dit recht kan u ons vragen u uw gegevens over te maken of deze rechtstreeks aan een andere verwerkingsverantwoordelijke over te maken, indien dit technisch mogelijk is.

3.5 *Recht van bezwaar*

U heeft het recht om bezwaar te maken tegen het gebruik van uw persoonsgegevens wanneer deze hoofdzakelijk verwerkt worden om ons in staat te stellen om een gerechtvaardigd belang na te streven, voor profiling met een gerechtvaardigd belang, voor statistieken of voor prospectie.

In het kader van prospectie en direct marketing vragen wij uw akkoord om uw gegevens te gebruiken, om u commerciële informatie,

reclame of gepersonaliseerde voorstellen toe te sturen (aan de hand van direct marketing acties of elektronische nieuwsbrieven). Indien u deze communicatie niet meer wenst te ontvangen, heeft u het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van uw gegevens, eventueel voor bepaalde types van communicatie, door de geselecteerde mogelijkheden te wissen.

U kan de verwerking van uw persoonsgegevens in geen geval verhinderen wanneer deze noodzakelijk is, met name voor de sluiting of uitvoering van een overeenkomst, of wanneer de verwerking werd opgelegd door een wet of een verordening.

3.6 *Recht op beperking van de verwerking*

In overeenstemming met de geldende regelgeving heeft u het recht om de verwerking van uw gegevens te beperken, namelijk:

- Wanneer u de juistheid van uw persoonsgegevens heeft betwist en wij dit dienen na te kijken;
- Wanneer de verwerking onrechtmatig is en u zich verzet tegen het wissen van de persoonsgegevens en in de plaats daarvan verzoekt om beperking van het gebruik ervan;
- Wanneer wij uw persoonsgegevens niet meer nodig hebben voor de verwerkingsdoeleinden, maar deze nog nodig zijn voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering;
- Wanneer u bezwaar gemaakt heeft tegen de verwerking op grond van een gerechtvaardigd belang en wij dienen na te kijken of de gerechtvaardigde gronden die wij inroepen zwaarder wegen dan de uwe.

Wanneer de verwerking beperkt is, kunnen deze gegevens, met uitzondering van het behoud, enkel nog verwerkt worden met uw toestemming, of voor de vaststelling, de uitoefening of de verdediging van de rechten van justitie, of voor de bescherming van de rechten van een andere natuurlijke of rechtspersoon.

4. **Gebruik van de verzamelde gegevens**

Wij verwerken mogelijk inlichtingen, gegevens en informatie van alle aard, verstrekt door u of door derden, in de mate waarin dit voor de uitoefening van onze activiteiten noodzakelijk of nuttig is.

4.1 *Types van gegevens*

Wij onderscheiden twee types van gegevens: persoonsgegevens (a) en gevoelige gegevens (b).

(a) **PERSOONSGEGEVENS**

Wij gebruiken de volgende gegevens voor volgende doeleinden:

Gegevenstype	Voorbeeld van gegevens	Gebruiksdoeleinde
Identificatie	Naam en voor-naam, adres en locatie	Om contact met u op te nemen en u documenten m.b.t. uw overeenkomst over te maken (bv. overeenkomst, lidkaart ...), dienen wij uw identiteit te kennen.
	Nummerplaat	Om tussenkomst te kunnen verlenen dienen wij soms de dekking van uw voertuig te verifiëren.
	E-mailadres	Wij gebruiken uw e-mailadres om u, naargelang het geval, de aankoop van een product te bevestigen, op de hoogte te houden van een dossier, tevredenheidsenquêtes over te maken, maar ook om u te informeren over lopende promoties en voordelen waarvan u geniet.
	Telefoonnummer	Wij bellen u op in het kader van de uitvoering van een overeenkomst, maar ook om uw mening te kennen over de diensten die u ontvangen heeft, u te informeren over lopende promoties, u het product voor te stellen dat het best aan uw noden voldoet.
Profiling	LTV score	In het kader van de uitoefening van onze activiteiten als verzekeringsagent voeren wij profiling uit om het risico te kennen dat gepaard gaat met het profiel van uw overeenkomst.
	Interessesfeer	Dankzij het aanvaarden van cookies op onze website, passen wij de reclame op onze webpagina's aan opdat deze tegemoetkomen aan de interesses waarvan u blijkt heeft gegeven door uw gedrag op onze website.

Financiële gegevens	Betalingsgegevens	Wanneer u bijvoorbeeld iets koopt via of rechtstreeks op de website, zijn uw betalingsgegevens noodzakelijk om uw aankoop te kunnen voltooien en valideren.
Verbindingsgegevens	IP-adres	Om u op het internet te kunnen herkennen hebben wij uw IP-adres nodig. Dankzij dit adres kunnen wij uw voorkeuren onthouden en u een gepersonaliseerde service bieden.
Locatiegegevens	Gps-gegevens	In geval van panne of een ongeval kunnen uw gps-gegevens gebruikt worden om sneller en preciezer vast te stellen waar u zich bevindt en, in voorkomend geval, om een geschikt interventievoertuig te sturen.
Andere gegevens	Chassisnummer	Wanneer u een overeenkomst ondertekent, dienen wij het chassisnummer van uw voertuig te kennen. Dit stelt ons in staat om de dekking te verifiëren bij een interventie.

(b) GEVOELIGE GEGEVENS

In het kader van de uitvoering van bepaalde types overeenkomsten verwerken wij gevoelige gegevens. Met gevoelige gegevens bedoelen we bijvoorbeeld gegevens van medische aard.

Enkel noodzakelijke en pertinente gegevens worden verwerkt, door voor deze materie gemachtigd en bevoegd personeel en in overeenstemming met de geldende regelgeving.

Zo moet er, wanneer uw gezondheidstoestand of de lichamelijke verwondingen na een ongeval beoordeeld dienen te worden, een beroep worden gedaan op een arts-raadgever. Het rapport dat hij opstelt is noodzakelijk voor het goede beheer van uw dossier en is strikt vertrouwelijk. Slechts een beperkt aantal bevoegde personen dat deel uitmaakt van de medische cel heeft toegang tot deze informatie, en enkel in het kader van het beheer van uw dossier.

4.2 Gebruiksdoeleinden van de gegevens

Uw gegevens worden verzameld om handelingen in uw belang (a) of in ons belang (b) te stellen.

(a) UW BELANGEN

De manière générale, nous utilisons vos données dans les cas suivants:

- Om alle noodzakelijke maatregelen te nemen voor de sluiting en uitvoering van de overeenkomst (i);
- Om elektronische communicatie te versturen (ii).

(i) Sluiting en uitvoering van de overeenkomst

Voor de overeenkomst gesloten wordt, dienen wij bepaalde gegevens te ontvangen en te verwerken, namelijk om:

- Op uw vragen te antwoorden;
- Gevolg te geven aan vragen, de opportuniteit in te schatten en, voor verzekeringsovereenkomsten, de risico's in te schatten die gepaard gaan met een eventuele overeenkomst;
- Gevolg te geven aan verzoeken tot informatie;
- Uw aandacht te trekken wanneer u de procedure tot sluiting van een overeenkomst niet afgerond heeft;
- U bij te staan bij de procedure van de online inschrijving, bij het verstrekken van informatie en bij het sluiten van de overeenkomst.

Wanneer wij geen aanvragen tot aansluiting of aanvragen voor specifieke producten of diensten kunnen verwerken, zonder vooraf van u bepaalde gegevens te ontvangen (zoals stavingsstukken, contactgegevens, enz.), brengen wij u hiervan op de hoogte en behouden wij ons het recht voor om geen gevolg te geven aan uw aanvraag, in afwachting van de gevraagde inlichtingen.

Voor lopende overeenkomsten en de uitvoering van gesloten overeenkomsten worden bepaalde procedures en verrichtingen van gegevensverwerking van diverse aard in werking gesteld, o.a. om algemene administratieve en boekhoudkundige verplichtingen na te komen.

In deze context kunnen uw gegevens intern worden doorgegeven aan verschillende diensten, ook deze die niet rechtstreeks betrokken zijn bij onze relatie met u of de uitvoering van een specifieke overeenkomst. Ook kan er via verschillende communicatiekanalen informatie met u worden uitgewisseld in het kader van de uitvoering van de overeenkomsten, zoals de online diensten die u ter beschikking worden gesteld.

Na de sluiting van de overeenkomst worden uw gegevens gebruikt voor:

- Het beheer en de uitgifte van producten en het verlenen van diensten;
- Het beheer van de relaties met onze klanten:
 - o Wij stellen u verschillende manieren ter beschikking om ons te contacteren, zoals bijvoorbeeld per post, e-mail, telefoon en Facebook. De u betreffende informatie wordt bewaard om u beter van dienst te kunnen zijn. Dat uit zich, onder andere, in de verbetering van de navigatie op onze website en de uitvoering van marktonderzoek.
 - o Wanneer u ons opbelt, kan het telefoongesprek worden opgenomen. Wij brengen u hiervan steeds bij aanvang van het

gesprek op de hoogte. De bedoeling hiervan is om onze diensten te verbeteren en om in geval van een klacht op gepaste wijze te kunnen reageren.

(ii) Versturen van elektronische communicatie

Wij kunnen uw elektronische contactgegevens, namelijk uw mobiel telefoonnummer en uw e-mailadres, verwerken, om u, eventueel gepersonaliseerde, informatie te sturen, via:

- Nieuwsbrieven;
- Direct marketing acties of prospectie.

In dit geval vragen wij vooraf uw steeds herroepbare toestemming, die deel uitmaakt van een specifiek en ondubbelzinnig verzoek, voorafgegaan door duidelijke en verstaanbare informatie. Zo kan u bijvoorbeeld bij ontvangst van elektronische nieuwsbrieven klikken op de link "uitschrijven", die zich onderaan deze nieuwsbrief bevindt.

(b) ONZE BELANGEN

Uw gegevens worden eveneens verwerkt om ons toe te laten bepaalde doelstellingen te bereiken, die gerechtvaardigde belangen uitmaken, zoals:

- U informeren over verschillende onderwerpen m.b.t. mobiliteit en over de evolutie van onze producten en diensten, indien u deze informatie sinds langere tijd ontvangt zonder hiertegen ooit bezwaar te hebben gemaakt en wij bijgevolg redelijkerwijze kunnen veronderstellen dat u deze informatie verwacht en dat er tussen ons een zekere passende band bestaat;
- Studies, modellen (voor risico's, marketing...) en statistieken voorbereiden, met behulp van anonimisering en pseudoniemen van de betrokken personen;
- De activiteiten opvolgen (verkoopmaatregelen, aantal telefonische oproepen, aantal bezoekers op de website, enz.);
- De vaststelling, uitoefening, verdediging en handhaving van onze rechten en de rechten van de personen die wij mogelijk vertegenwoordigen, bijvoorbeeld bij invorderingsprocedures of geschillen;
- De analyse van de resultaten van marketingactiviteiten en campagnes, om na te gaan wat hiervan het effect was, met het oog op passende oplossingen.

In elk geval waken wij erover dat de gegevensverwerking steeds noodzakelijk is voor de gerechtvaardigde belangen die wij nastreven, en zorgen wij voor een juist evenwicht tussen de noodzaak om deze gegevens te verwerken en het respect voor uw rechten en vrijheden, waaronder de bescherming van het privéleven.

4.3 Communicatie van de gegevens

Voor het bereiken van de in huidig document vermelde doeleinden dienen wij uw gegevens soms door te geven binnen (a) of buiten (b) Protections, evenals buiten de Europese Economische Ruimte (c).

(a) BINNEN PROTECTIONS

Wij verwerken uw gegevens met de grootste zorg en delen uw gegevens binnen de Protections enkel om u betere diensten te kunnen aanbieden in het kader van de uitvoering van uw overeenkomst.

(b) BUITEN PROTECTIONS

Wanneer wij optreden voor rekening van handelspartners, bijvoorbeeld als tussenpersoon voor een verzekeraar, kunnen wij gegevens overmaken aan deze partners, volgens hun instructies.

Verder kunnen wij een beroep doen op gespecialiseerde ondernemingen die ons helpen bij:

- Het ontwikkelen en beheren van online diensten;
- Het uitbouwen van onze commerciële activiteiten, de organisatie van evenementen en het beheer van de communicatie met onze klanten;
- Het voorbereiden van rapporten en statistieken, het drukken van documenten en het ontwikkelen van producten;
- De uitvoering, het beheer en de controle van verrichtingen, hierin begrepen de reporting, de ondersteuning en de informatieveiligheid of het leveren van diensten en specifieke producten.

In deze gevallen waken wij erover dat de derden slechts beperkte toegang hebben tot die gegevens die strikt noodzakelijk zijn voor de goede uitvoering van de specifieke gevraagde taken. Wij waken er eveneens over dat de derden zich ertoe verbinden om de gegevens op een beveiligde en vertrouwelijke manier te gebruiken, en ze te gebruiken overeenkomstig onze instructies.

Behalve in deze gevallen worden de verzamelde gegevens nooit aan derden overgemaakt zonder uw expliciete toestemming..

(c) BUITEN DE EUROPESE ECONOMISCHE RUIMTE (EER)

Wij streven ernaar om uw gegevens binnen de EER te bewaren.

Het is mogelijk dat wij uw gegevens naar landen buiten de EER dienen over te maken, ook naar landen die geen gelijkaardig beschermingsniveau bieden als de door de Europese Unie verstrekte criteria. In deze hypothese handelen wij enkel en uitsluitend in het kader van dienstverlening en garanderen aan uw gegevens een gepast beschermingsniveau, door middel van contractuele standaardbedingen van de EU of andere manieren om u te garanderen dat uw gegevens in een veilige omgeving behandeld worden.

5. Gegevens bewaren

Wij waken er steeds over dat uw gegevens niet langer bewaard worden dan noodzakelijk voor de doeleinden waarvoor ze verzameld werden of waarvoor zij nadien worden verwerkt.

Wij maken een onderscheid tussen een retentieperiode en een archiefperiode, waarna uw persoonsgegevens worden gewist of geanonimiseerd.

5.1 Retentieperiode

De retentieperiode is de maximale periode waarin uw gegevens verwerkt worden voor specifieke doeleinden.

In het algemeen worden alle gegevens bewaard gedurende de looptijd van de contractuele relatie of voor zover er een toestemming bestaat voor bepaalde doeleinden of een gerechtvaardigd belang, zoals opgenomen in huidig document.

In sommige gevallen worden bepaalde gegevens bewaard nadat de contractuele relatie beëindigd werd, om ons in staat te stellen om onze activiteiten als verzekeringsagent uit te voeren, bijvoorbeeld om het risicoprofiel op te stellen, zoals opgenomen in huidig document.

5.2 Archiefperiode

De archiefperiode beantwoordt aan de wettelijke en fiscale verplichtingen en aan de juridische noodzaak om uw gegevens bij te houden na de retentieperiode, en dit om bewijsredenen of om te beantwoorden aan verzoeken om inlichtingen van bevoegde overheden.

6. Veiligheid

Wij stellen technische en organisatorische maatregelen ter beschikking om de vertrouwelijkheid te waarborgen van de verwerking van gegevens die u betreffen.

De uitwisseling van gegevens die financiële informatie bevatten (zoals een kredietkaartnummer) gebeurt door een beveiligd kanaal dat gebruik maakt van versleutelingsmechanismes. Deze mechanismes berusten op een toegekend certificaat van een internationaal erkend organisme.

De technische en organisatorische beschermingsmaatregelen zoals de antivirus, de firewalls, de toegangscontroles en de grondige selectie van personeel en leveranciers worden gebruikt om ongeoorloofde toegang, verliezen of openbaarmakingen van uw gegevens te vermijden.

In het onwaarschijnlijke ongelukkige geval dat uw gegevens onder onze controle getroffen zouden worden door een schending van de informatieveiligheid, zullen wij snel handelen om de oorzaak van deze schending vast te stellen en zullen wij de nodige maatregelen nemen. Indien noodzakelijk zullen wij u van dit incident informeren, in overeenstemming met de geldende wetgeving.

7. Een klacht indienen m.b.t. de verwerking van uw gegevens

In geval van een betwisting m.b.t. de verwerking van uw gegevens kan u ons contacteren via volgende kanalen:

- Per post: Protections, Sleutelplas 6, 1700 Dilbeek;
- Per e-mail op het adres privacy@protections.be.

U kan eveneens een klacht indienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit, per post aan 1000 Brussel, Drukpersstraat 35, of per e-mail op het adres contact@apd-gba.be, of per telefoon op +32 2 274 48 00.

8. Gebruik van cookies

Onze website maakt gebruik van cookies om het gebruik ervan te vergemakkelijken en om de navigatie te verbeteren. Cookies zijn kleine onschadelijke computerbestanden die op de schijf van uw computer geplaatst worden om onze websites in staat te stellen u te herkennen en de inhoud van de website en onze e-mails aan te passen aan uw voorkeuren (bijvoorbeeld om te vermijden dat u bij elk bezoek van de site een taalkeuze dient aan te geven).

Indien u niet wenst dat onze websites cookies op de schijf van uw computer plaatsen, kan u de instellingen van uw computer aanpassen. In dat geval is het mogelijk dat bepaalde functies van onze websites moeilijker toegankelijk zullen zijn.