

**Je privacy is
belangrijk
voor ons.**



Privacyverklaring KBC Verzekeringen NV

Deze Privacyverklaring gaat in op 15/03/2021

Inhoudsopgave

Vooraf: De belangrijkste wijzigingen aan deze versie van de Privacyverklaring van KBC Verzekeringen NV	3
Deel 1: Je privacy moeten we samen bewaken	3
1.1 Privacyverklaring geldig voor verwerking van persoonsgegevens verzameld door KBC Bank NV via agent, kantoor, KBC Live, KBC apps of uit andere bronnen.....	3
1.2 KBC Verzekeringen en de overige leden van de KBC Groep gaan zorgzaam om met je persoonsgegevens	3
Deel 2: Je hebt recht op je privacy	4
2.1 Je kunt je gegevens inkijken	4
2.2 Je kunt je gegevens laten verbeteren	4
2.3 Je kunt je gegevens laten verwijderen.....	4
2.4 Je kunt je verzetten tegen bepaald gebruik van gegevens	4
2.5 Je helemaal niet wil dat KBC je persoonsgegevens verwerkt om je direct marketing te sturen?	4
2.6 Je kunt een automatisch genomen beslissing betwisten	5
2.7 Je kunt vragen om je gegevens over te dragen aan een derde partij.....	5
2.8 Je kunt vragen om de verwerking van je gegevens te beperken	5
2.9 Je kunt je rechten uitoefenen	5
Deel 3: KBC Verzekeringen heeft tal van redenen om je persoonsgegevens te verwerken	6
3.1 KBC Verzekeringen moet wetten, wettelijke verplichtingen en de openbare orde naleven.....	6
3.2 KBC Verzekeringen moet kunnen beoordelen of een contract of dienst kan worden afgesloten	7
3.3 KBC Verzekeringen moet een contract correct kunnen uitvoeren	7
3.4 KBC Verzekeringen verwerkt persoonsgegevens op basis van gerechtvaardigd belang.....	8
3.5 KBC vraagt in bepaalde gevallen je toestemming voor de verwerking van je persoonsgegevens	11
3.6 KBC Verzekeringen maakt gebruik van je persoonsgegevens om aan direct marketing te doen.....	11
3.6.1 Commerciële berichten op maat	11
3.6.2 Minder gepersonaliseerde commerciële berichten	12
3.7 KBC verkoopt je persoonsgegevens niet.....	12
Deel 4: KBC Verzekeringen verwerkt verschillende soorten gegevens	12
4.1 Identificatie, service gebonden gegevens en personalia	12
4.2 Publieke gegevens en gegevens via derde partijen	13
4.3 Gezondheidsgegevens.....	13
4.4 Waar je je bevindt kan belangrijk zijn.....	14
4.5 KBC Verzekeringen onthoudt gegevens uit simulaties, wedstrijdformulieren, enz.....	15
4.6 Wat je KBC, de KBC verzekeringsagent of de medewerker van de KBC verzekeringsagent vertelt, kan KBC verwerken	15
4.7 Bewaking van schriftelijke KBC correspondentie	15
4.8 Opname van telefoon-, video- en chatgesprekken	15
4.9 Tijdelijke opslag van beelden van bewakingscamera's.....	16
4.10 Het kan verder gaan dan de gegevens van jou persoonlijk	16
Deel 5: Over samenwerking, vertrouwelijkheid en beveiliging	16
5.1 Niet iedereen krijgt je gegevens te zien bij KBC.....	16
5.2 Verwerking van gegevens op een beperkt aantal plaatsen	17
5.2.1 Verwerkers binnen de KBC Groep	17
5.2.2 Verwerkers die typisch zijn voor de verzekeringssector	17
5.2.3. Andere verwerkers.....	18
5.2.4. Verwerkers buiten de EER.....	18
5.3 Verwerking door andere verantwoordelijken voor de verwerking.....	19
5.4 KBC Verzekeringen neemt concrete maatregelen om je gegevens te beveiligen	19
5.5 KBC bewaart je gegevens niet eeuwig	20
5.6 KBC gaat niet zomaar in op vragen van derde partijen	20

5.6.1. Naleving van de discretieplicht.....	20
5.6.2. De ombudsman van de verzekeringen moet zich richten tot KBC Klachtenmanagement	20
5.6.3. Derde partijen moeten zich richten tot de dienst 'Inlichtingen aan derden'	20
5.7 Ook jij kunt je gegevens helpen beveiligen.....	20

Vooraf: De belangrijkste wijzigingen aan deze versie van de Privacyverklaring van KBC Verzekeringen NV

KBC wil je attent maken op de belangrijkste wijzigingen in de Privacyverklaring van KBC Verzekeringen NV.

- Antiwitwaswetgeving verbiedt KBC in bepaalde gevallen inzage te geven (Toevoeging 2.1)
- Herwerkt hoofdstuk – gerechtvaardigd belang (3.4)
- KBC Taaldienst (3.4)
- KBC Verzekeringen maakt gebruik van je persoonsgegevens om aan direct marketing te doen (3.6)
- Verkoop van persoonsgegevens (3.7)

Deel 1: Je privacy moeten we samen bewaken

Je privacy is erg belangrijk voor ons. We willen je persoonsgegevens op een wettelijke, correcte en transparante manier verwerken. In deze privacyverklaring leggen we uit welke persoonsgegevens we van jou als natuurlijke persoon verzamelen en verwerken.

We hebben het hier over gegevens van jou als (kandidaat-) verzekeringnemer, verzekerde, begunstigde of als andere betrokkene, zoals bijvoorbeeld contactpersoon in een bedrijf, volmachtouder, benadeelde, slachtoffer, tegenpartij, getuige, expert, verzekeringstussenpersoon, enz. In welke hoedanigheid ook, je rechten blijven dezelfde en KBC Verzekeringen gaat even zorgzaam om met je gegevens.

1.1 Privacyverklaring geldig voor verwerking van persoonsgegevens verzameld door KBC Verzekeringen NV via agent, kantoor, KBC Live, KBC apps of uit andere bronnen

We raden jou aan om deze informatie zorgvuldig te lezen, zodat je goed weet waarvoor KBC je gegevens gebruikt. Je vindt in deze privacyverklaring ook meer informatie over je privacy rechten en hoe je ze kunt uitoefenen.

KBC Verzekeringen kan deze privacyverklaring aanpassen. De meest recente versie vind je altijd op www.kbc.be/privacy. Voor elke belangrijke inhoudelijke wijziging informeert KBC Verzekeringen je via zijn website, KBC Touch of andere communicatiekanalen.

Voor meer informatie over de privacywetgeving in België in het algemeen kan je ook terecht op www.gegevensbeschermingsautoriteit.be, de website van de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit.

We raden je eveneens aan om de KBC cookieverklaring te lezen wanneer je een digitale oplossing, zoals de KBC website en de applicaties, van KBC gebruikt. Daarin kan je lezen wat cookies zijn, welke cookies KBC gebruikt, hoe je je keuze wijzigt en op welke manier KBC je privacy bewaakt. De cookieverklaring kan je altijd terugvinden in de digitale oplossing zelf en voor de KBC website kan je de cookieverklaring raadplegen op www.kbc.be.

1.2 KBC Verzekeringen en de overige leden van de KBC Groep gaan zorgzaam om met je persoonsgegevens

KBC Verzekeringen NV is een verzekeringsonderneming die voornamelijk actief is in België, maar ook beschikt over een bijkantoor in Ierland. De zetel van KBC Verzekeringen NV is gelegen op het Professor Roger Van Overstraetenplein 2, 3000 Leuven. KBC Verzekeringen NV is ook bekend onder de handelsnaam CBC Assurances.

KBC Verzekeringen maakt deel uit van de KBC Groep (hierna ook kortweg KBC genoemd). Dat is een geïntegreerde bankverzekeringsgroep: 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 klanten, kmo's en vermogende klanten, en is vooral actief in België, Tsjechië, Slowakije, Hongarije, Bulgarije en Ierland. Daarbuiten is de KBC Groep nog actief via vennootschappen en vestigingen in een selectie van landen zowel binnen als buiten de Europese Unie. Onder andere de volgende vennootschappen behoren in België tot de KBC Groep: KBC Groep NV, KBC Bank NV, CBC Banque NV, KBC Verzekeringen NV, KBC Asset Management NV, KBC Securities NV, KBC Autolease NV en KBC Lease Belgium NV. Enkele Belgische vennootschappen van de KBC Groep dragen KBC niet in hun naam zoals Groep VAB NV, 24+ en Omnia NV.

Meer informatie over de activiteiten van KBC Verzekeringen en de KBC Groep vind je op www.kbc.com.

KBC Verzekeringen NV is de verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens in de context zoals vermeld in deze Privacyverklaring.

Daarnaast verwerkt KBC Verzekeringen ook persoonsgegevens in opdracht van andere entiteiten van de KBC Groep. Het gaat dan bijvoorbeeld om de zelfstandige onderlinge verzekeringsverenigingen en de Maatschappij voor Brandherverzekeringen die gebruik

maken van de KBC-ICT-infrastructuur. In die gevallen verwerkt KBC Verzekeringen je persoonsgegevens als verzekeringnemer, verzekerde of begunstigde van deze maatschappijen. KBC Verzekeringen treedt eveneens op als verwerker voor een andere entiteit van de KBC Groep wanneer zij een doorverwijzing naar ADD of KBC Zakenkantoor faciliteert voor een aangevraagd verzekeringscontract dat KBC Verzekeringen niet kan of wenst aan te bieden. Daarbij volgt het dan de instructies van die andere entiteit van de KBC Groep.

1.3. Contacteer KBC Verzekeringen als je vragen hebt over de verwerking van je gegevens

Als je vragen hebt over privacy of je wilt je privacy instellingen aanpassen of je rechten uitoefenen, dan kan je KBC Verzekeringen bereiken op de volgende manieren:

- Ga langs bij je verzekeringstussenpersoon. Het zou kunnen dat je in bepaalde gevallen documenten moet invullen en ondertekenen.
- Via KBC Touch en KBC Mobile kan je bepaalde gegevens zelf opvragen, aanpassen of het gebruik ervan stopzetten.
- Door een mail te sturen naar mypersonaldata@kbc.be.

Deel 2: Je hebt recht op je privacy

Als KBC je gegevens verwerkt heb je heel wat rechten. Wanneer KBC voor een verwerking om een toestemming vraagt dan kan je die toestemming daarna ook weer zelf intrekken wanneer je maar wilt.

2.1 Je kunt je gegevens inkijken

Wil je inzage in de gegevens die KBC Verzekeringen over jou verwerkt, laat het dan weten. Sommige gegevens kan je zelf rechtstreeks inkijken via bijvoorbeeld KBC Touch.

Als je je recht van inzage uitoefent zal KBC je een zo volledig mogelijk overzicht geven van je gegevens. Het is mogelijk dat sommige persoonsgegevens uit klassieke back-upbestanden, log-, historiek- of archiefbestanden niet opgenomen zijn in dit overzicht. Deze gegevens maken geen deel uit van de courant verwerkte persoonsgegevens en zijn daarom niet onmiddellijk beschikbaar. Ze kunnen daarom ook niet worden meegegeven. Ze worden wel verwijderd uit deze bestanden volgens standaard opkuisprocessen.

Gezondheidsgegevens maken evenmin deel uit van de courant verwerkte persoonsgegevens en zijn daarom niet onmiddellijk beschikbaar. Je kan ze specifiek opvragen bij de Raadgevende Arts van KBC Verzekeringen, Van Overstraetenplein 2, 3000 Leuven of via e-mail mypersonaldata@kbc.be.

Antiwitwaswetgeving verbiedt KBC in bepaalde gevallen om je inzage te geven in de persoonsgegevens die KBC van jou verwerkt. KBC kan je bijvoorbeeld geen inzage geven over een antiwitwasonderzoek. Dit is door de wet verboden omdat vrijgave het onderzoek zou kunnen in het gedrang brengen. In dat geval kan je nadere informatie vragen op dataprotection@kbc.be.

2.2 Je kunt je gegevens laten verbeteren

Het kan gebeuren dat bepaalde gegevens die KBC Verzekeringen over jou heeft opgeslagen niet (meer) correct zijn. Je kunt altijd vragen om die gegevens te laten verbeteren of vervolledigen.

2.3 Je kunt je gegevens laten verwijderen

Je kan KBC Verzekeringen vragen om je persoonsgegevens te verwijderen. Als KBC geen dwingende reden meer heeft voor de verwerking van jouw persoonsgegevens zal KBC die verwijderen. Een wettelijke verplichting kan de verwijdering in de weg staan.

2.4 Je kunt je verzetten tegen bepaald gebruik van gegevens

Ben je het niet eens met de manier waarop KBC Verzekeringen bepaalde gegevens verwerkt op basis van zijn gerechtvaardigd belang (zie 3.4), dan kan je je daartegen verzetten. Dit verzet zal KBC inwilligen tenzij er dwingende redenen zijn om dat niet te doen, wat bijvoorbeeld het geval is als KBC Verzekeringen gegevens verwerkt om fraude te bestrijden.

Onderstaand lees je de belangrijkste verwerkingen van persoonsgegevens op basis van het gerechtvaardigd belang waartegen je je kan verzetten:

Ontwikkelen van modellen voor commerciële doeleinden	Klanten, platformgebruikers
Gebruik van data in het kader van klantcomfort en klanttraject tenzij de jou geleverde dienst zo is opgezet.	Klanten, platformgebruikers
Aanbod van volledig digitaal producten	Klanten, eigenaars
Direct marketing voor financiële producten	Klanten, prospecten
Direct marketing voor niet-financiële producten	Klanten, prospecten
Direct marketing voor vertegenwoordigers van rechtspersonen	Klanten
Direct marketing voor platformgebruikers	Platformgebruikers

Als je niet specificeert waarvoor je je verzet uitoefent, interpreteert KBC jouw vraag ruim.

2.5 Je wil niet dat KBC je persoonsgegevens verwerkt om je direct marketing te sturen?

Het is mogelijk dat je helemaal niet wilt dat KBC je persoonsgegevens verwerkt om je direct marketing te sturen. KBC respecteert

dat. Op eenvoudig verzoek kan je je recht van verzet tegen direct marketing voor financiële producten en/of niet-financiële producten uitoefenen. Stuur gewoon een e-mail naar mypersonaldata@kbc.be, ga langs in je KBC-kantoor of je KBC-agent, of contacteer de collega's van KBC Live.

Maar ook als je je recht van verzet tegen direct marketing uitoefent, kan je nog een reclameboodschap te zien krijgen op een digitale oplossing van KBC of elders. Dit kan gaan om een algemene reclameboodschap, waarvoor KBC geen persoonsgegevens van klanten verwerkt; of om een gepersonaliseerde reclameboodschap waarvoor we enkel jouw cookiedata verwerken. Wil je dit laatste niet, dan kan je je toestemming intrekken voor het verzamelen van deze cookiedata en het gebruik ervan voor het sturen van commerciële berichten op maat. Hoe je dit doet, kan je lezen in onze cookieverklaring.

2.6 Je kunt een automatisch genomen beslissing betwisten

Steeds meer gegevensverwerkingen en processen kunnen volledig geautomatiseerd verlopen. En dat zowel in onze digitale kanalen als in de processen die de dienstverlening door onze tussenpersoon vergemakkelijken. Uiteraard zal die betrokken tussenpersoon waar mogelijk het eindresultaat controleren. Zo kan KBC Verzekeringen bijvoorbeeld nog sneller antwoorden op bepaalde verzekeringsaanvragen of zich meteen uitspreken of een schadegeval verzekerd is. Om dat mogelijk te maken kan KBC Verzekeringen daarbij ook gezondheidsgegevens verwerken (zie ook 4.3).

De automatische beslissingen alsook de logica en de gevolgen ervan staan beschreven in de annex 'Automatische beslissingen' aan deze privacyverklaring, beschikbaar op www.kbc.be/privacy. In de digitale processen waarin de beslissing (mogelijk) automatisch genomen wordt, informeert KBC je daarover op de schermen en voordat KBC je persoonsgegevens opvraagt. KBC voorziet ook een link naar de annex 'Automatisch genomen beslissingen' voor meer tekst en uitleg.

Als je het niet eens bent met het resultaat van zo'n volledig geautomatiseerde beslissing, kan je KBC contacteren via KBC Live, een KBC kantoor of de agent. Zo kan je een tussenkomst van een KBC-expert vragen of laten weten waarom je het niet eens bent met de beslissing en om de genomen beslissing te bekijken.

Automatisch genomen beslissingen zijn vaak gebaseerd op een onderliggend klantprofiel. In sommige gevallen berekent KBC dit profiel op voorhand voor alle klanten. Je kan je recht van verzet uitoefenen tegen deze profilering (in hoofdstuk 3.4 lees je meer over klantprofielen).

In andere gevallen berekent KBC dit profiel op het ogenblik dat KBC de beslissing neemt om een contract tot stand te laten komen of uit te voeren. Omdat je KBC dan om een beslissing vraagt kan je je niet verzetten tegen deze profilering.

2.7 Je kunt vragen om je gegevens over te dragen aan een derde partij

Je hebt het recht om KBC te vragen om persoonsgegevens die je zelf aan KBC hebt verstrekt op basis van toestemming of contractuitvoering, aan jou of rechtstreeks aan een derde partij, over te dragen.

De wetgeving voorziet wel een aantal beperkingen op dit recht, waardoor het niet van toepassing is op alle gegevens.

2.8 Je kunt vragen om de verwerking van je gegevens te beperken

Je hebt in bepaalde gevallen het recht om aan KBC te vragen om de verwerking van je persoonsgegevens te beperken. Dit recht is aan voorwaarden onderworpen. Je kan je recht op de beperking van de verwerking uitoefenen:

- Tijdens de periode die KBC in staat stelt om de juistheid van je persoonsgegevens te controleren als je de juistheid van persoonsgegevens die KBC van je verwerkt betwist.
- Wanneer een verwerking onrechtmatig is, maar je wilt niet dat de persoonsgegevens gewist worden.
- Wanneer KBC geen doeleinden meer heeft om de persoonsgegevens te verwerken, maar jij ze nog wel nodig hebt in het kader van een rechtsovername.
- In afwachting van het antwoord van KBC op de vraag of de rechtvaardigingsgronden van KBC zwaarder wegen dan die van jou, wanneer jij je recht op verzet hebt uitgeoefend tegen een verwerking waarvoor KBC het gerechtvaardigd belang inroept als rechtsgrond.

2.9 Je kunt je rechten uitoefenen

Wees altijd zo specifiek mogelijk als je je rechten wilt uitoefenen, dan kan KBC Verzekeringen je vraag concreet en correct behandelen. KBC Verzekeringen moet wel je identiteit kunnen verifiëren, om te vermijden dat iemand anders je rechten kan uitoefenen. Vandaar dat we een kopie van je identiteitskaart kunnen vragen bij een dergelijke aanvraag.

Heb je een vraag of een opmerking? Dan kan je terecht bij je verzekeringstussenpersoon of via mail op mypersonaldata@kbc.be. Dit zijn je eerste aanspreekpunten i.v.m. Privacy.

Heb je een klacht i.v.m. de uitoefening van je rechten, dan staat KBC-Klachtenmanagement voor jou klaar.

- KBC-Klachtenmanagement, Brusselsesteenweg 100, 3000 Leuven.
- Via de elektronische kanalen van KBC (o.a. KBC website, KBC Touch).

Als bovenstaande aanspreekpunten geen afdoend antwoord konden geven, dan kan je contact opnemen met de 'Data Protection Officer' van KBC Verzekeringen: schriftelijk door een brief te sturen naar KBC Verzekeringen NV, Group Data Protection Unit (Group Compliance), Havenlaan 2 1080 Brussel, of via mail naar dataprotection@kbc.be.

Wil je meer informatie of ga je niet akkoord met het standpunt van KBC Verzekeringen? Surf dan zeker naar de website van de

Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit, www.gegevensbeschermingsautoriteit.be. Je kunt daar ook een vraag stellen en/of een klacht indienen.

In sommige gevallen kan je je rechten ook rechtstreeks bij een derde partij uitoefenen. Dat is o.a. het geval bij de databanken die de Nationale Bank van België (www.nbb.be) bijhoudt in het kader van het Centraal Aanspreekpunt en de databanken van de verzekeringssector ter bestrijding van verzekeringsfraude (www.datassur.be voor het RSR-bestand en www.alfa-belgium.be voor de Schadedatabank.) Voeg dan zeker ook een kopie van je identiteitskaart bij je aanvraag.

Deel 3: KBC Verzekeringen heeft tal van redenen om je persoonsgegevens te verwerken

Deze doeleinden zijn gegroepeerd volgens de toepasselijke rechtsgrond.

3.1 KBC Verzekeringen moet wetten, wettelijke verplichtingen en de openbare orde naleven

We sommen hier de belangrijkste wettelijke redenen op waarom KBC Verzekeringen gegevens van jou moet verwerken.

- De wetgeving rond de verzekeringscontracten in het algemeen of specifieke verzekeringscontracten in het bijzonder verplicht de verzekeringsonderneming tot de opmaak van een verzekeringscontract en de bewaring van alle documenten die betrekking hebben op dat verzekeringscontract gedurende een wettelijke bewaringstermijn.
- De wetgeving rond verzekeringsdistributie verplicht verzekeringsondernemingen en verzekeringstussenpersonen om in de aanloop naar een contractsluiting de verlangens en behoeften van de kandidaat-verzekeringnemers te analyseren. Soms moeten klanten daarbij ook in categorieën ingedeeld worden. Natuurlijke personen worden automatisch als niet-professionele klanten beschouwd. Onder bepaalde voorwaarden kunnen ze als professioneel beschouwd worden. Als verzekeringsondernemingen advies geven over spaar- en beleggingsverzekeringen, moeten ze, al naargelang het type klant, informatie verzamelen over hun kennis en ervaring, financiële draagkracht, beleggingsdoelstellingen en houding ten opzichte van risico en rendement in verband met de aangeboden producten.
- Verzekeringsondernemingen zijn in bepaalde gevallen wettelijk verplicht om de gegevens van de verzekeringen voor de opbouw van aanvullende pensioenen door te geven aan derde partijen, zoals Sigedis vzw of het RIZIV.
- Verzekeringsondernemingen zijn wettelijk verplicht om informatie over overstromingsschadegevallen in het Vlaams Gewest door te geven aan de CIW (Coördinatiecommissie Integraal Waterbeleid).
- Verzekeringsondernemingen zijn verplicht om alle mogelijke middelen in te zetten om witwassen te voorkomen, te ontdekken en/of te melden aan de overheid. Daarom moeten KBC Verzekeringen en KBC Groep, zowel centraal als op lokaal niveau het nodige doen. Zo moeten ze bijvoorbeeld gegevens van klanten en klantengroepen samenbrengen, of risicosignalen verspreiden.

Concreet moet KBC Verzekeringen voor bepaalde levensverzekeringscontracten:

- Jou als klant, vertegenwoordiger of uiteindelijke begunstigde identificeren.
- Je identiteit verifiëren.
- Je (witwasrisico)profiel bepalen, waarvoor uiteenlopende persoonlijke en professionele gegevens moeten worden samengebracht, bijvoorbeeld of je een politiek prominent persoon bent.
- Je handelingen en transacties controleren en bepaalde transacties tegenhouden en melden aan de Cel voor Financiële Informatieverwerking (CFI).

KBC Verzekeringen maakt hiervoor gebruik van gegevens die van jezelf komen maar ook van gegevens die zij via andere kanalen kan vinden (bijvoorbeeld via World-Check van Thomson Reuters, Graydon, Dun & Bradstreet, Swift, internetzoekmachines, ...).

- Zo moet KBC Verzekeringen een recente kopie van je identiteitskaart hebben. Daarom zal KBC je elektronische identiteitskaart (e-ID) systematisch inlezen, bijvoorbeeld als je je aanmeldt aan een KBC-automaat met je e-ID en pincode of als je wijzigingen aan je adres of contactgegevens bij KBC Verzekeringen met je e-ID bevestigt. KBC Verzekeringen zorgt ervoor dat zij enkel de wettelijk verplichte informatie bewaart die zij via je e-ID inleest (witwaswetgeving, o.a. de wet van 18 september 2017, 4e Anti witwasrichtlijn en EU-Richtlijn 2015/849).
- In het kader van terrorismebestrijding en embargowetgeving zijn verzekeringsondernemingen verplicht om klantgegevens te screenen op basis van sanctielijsten. Bovendien worden transacties opgevolgd. In sommige gevallen kunnen achterliggende documenten opgevraagd worden en kunnen betalingen worden tegengehouden. Ook hier maakt KBC Verzekeringen gebruik van externe bronnen zoals World-Check van Thomson Reuters.
- Verzekeringsondernemingen hebben ook rapporteringsverplichtingen aan administratieve overheden zoals transactierapporten van onderzoeken naar marktwerking en eventuele marktmisbruiken.
- Verzekeringsondernemingen moeten zorgen voor de boekhoudkundige verwerking van de verrichtingen.
- KBC kan persoonsgegevens gebruiken voor controles, onderzoeken en adviezen in domeinen gedekt door compliance (zoals witwas- en fraudepreventie, beleggers- en consumentenbescherming en privacy).
- Verzekeringsondernemingen hebben ook verplichtingen i.v.m. de opsporing van verzekeringnemers of begunstigten van levensverzekeringen in het kader van de activering van slapende verzekeringen (wet van 24 juli 2008 – zie o.a. www.slapendetegoeden.be).

- Verzekeringsondernemingen moeten zorgen voor een passende beheersing van de risico's (ook op groepsniveau). Ze moeten risico's detecteren, voorkomen, beperken en aanpakken. Het gaat bijvoorbeeld over krediet-, verzekerings-, tegenpartij- en marktrisico. Of risico's van informatiebeheer en naleving van de wet, of risico op fraude door medewerkers, klanten en/of leveranciers, risico op onethisch gedrag van of fouten door medewerkers. Dit risicobeheer moet zowel verzekerd worden op centraal niveau (samenbrengen van gegevens van klanten en klantengroepen), als op lokaal niveau (o.a. door verspreiding van risicosignalen). In dit kader worden ook allerlei vormen van risicoprofielen bepaald.
- Verzekeringsondernemingen moeten ook correct kunnen reageren als je je rechten onder de privacywetgeving uitoefent. KBC is ook verplicht om vragen van de Gegevensbeschermingsautoriteit te beantwoorden, bijvoorbeeld bij klachten.
- Verzekeringsondernemingen moeten rapporten aanleveren aan en vragen kunnen beantwoorden van de toezichthouders op financiële instellingen zoals de FSMA (www.fsma.be) en de Nationale Bank (www.nbb.be) in het kader van de toezichtwetgeving.
- Verzekeringsondernemingen zijn verplicht om bij een overlijden een overzicht van de tegoeden van de overledene te bezorgen aan de overheid in het kader van de naleving van de fiscale wetgeving.
- Verzekeringsondernemingen moeten vragen van de fiscale overheden beantwoorden of informatie spontaan uitwisselen in het kader van de fiscale wetgeving (o.a. het wetboek van de inkomstenbelastingen, Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA), Common Reporting Standard (CRS)).
- Verzekeringsondernemingen zijn ook verplicht om vragen van de gerechtelijke overheden te beantwoorden (politie, parket, onderzoeksrechters en rechtbanken). Daarbij gaat het om vragen in het kader van de politiewetgeving, gerechtelijke wetgeving en de (straf)procedure (o.a. het wetboek van strafvordering).
- KBC kan rechtstreeks of onrechtstreeks leningen, kredieten of borgstellingen en verzekeringsovereenkomsten verstrekken aan de leden van de Raad van Bestuur en personen die hiermee verbonden zijn, aan de leden van het directiecomité en de personen die hiermee verbonden zijn en aan verbonden vennootschappen. Dit dient te gebeuren tegen marktvoorwaarden. KBC heeft beslist om de identificatiegegevens van deze partijen te registreren in het personenbestand, zodanig dat deze betrokkenen herkenbaar zijn in de systemen. Op deze manier slaagt KBC erin om de relevante wetgeving na te leven.
- Verzekeringsondernemingen zijn wettelijk verplicht bepaalde informatie van klanten mee te delen aan het Centraal Aanspreekpunt van de Nationale Bank van België, de Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel (www.nbb.be). Daarom moet KBC ook informatie meedelen over de identiteit van klanten en hun financiële contracten, zoals het bestaan en einde, inclusief de datum van levensverzekeringsovereenkomsten (Tak 21, 23, 25 en 26).
- Voor foutief geregistreerde gegevens bij het Centrale Aanspreekpunt via KBC, kan je via KBC de verbetering of verwijdering ervan vragen.
- Het Centraal Aanspreekpunt registreert die gegevens en bewaart ze 10 jaar voor fiscaal onderzoek, controle en inning van bepaalde ontvangsten, opsporing van strafbare inbreuken, bestrijding van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme en zware criminaliteit, solvabiliteitsonderzoek bij de invordering van in beslag genomen sommen, inzamelen van gegevens door de inlichtingen- en veiligheidsdiensten, gerechtsdeurwaarders in het kader van beslag en notariële opzoeken in het kader van de aangifte van nalatenschappen. De toegang tot de informatie van het Centraal Aanspreekpunt is wettelijk geregeld. De Nationale Bank van België houdt een lijst bij van de aanvragen tot toegang tot informatie in het Centraal Aanspreekpunt gedurende 2 kalenderjaren.
- Alle details vind je in de Wet van 8 juli 2018 over het centraal aanspreekpunt van rekeningen en financiële contracten en artikel 322, §3 WIB92 en de uitvoeringsbesluiten daarvan.

3.2 KBC Verzekeringen moet kunnen beoordelen of een contract of dienst kan worden afgesloten

Voordat KBC Verzekeringen een contract sluit, kan het zijn dat het bepaalde gegevens moet verwerken om de aanvraag te behandelen en goed in te schatten of het contract gesloten kan worden en onder welke voorwaarden.

Voorbeelden daarvan zijn de gegevensverzameling en -verwerking bij het sluiten van schadeverzekeringen (zoals een polis Personenauto of een Woningpolis) en het sluiten van levensverzekeringen (zoals een schuldsaldoverzekering of een tak 23-beleggingsverzekering). Deze gegevensverwerking gebeurt vaak aan de hand van een vragenlijst.

Om de inschatting correct te doen, moet KBC Verzekeringen soms bepaalde persoonsgegevens overmaken aan betrokken derde partijen (bijvoorbeeld een mede- of herverzekeringsonderneming).

3.3 KBC Verzekeringen moet een contract correct kunnen uitvoeren

Als klant bij KBC Verzekeringen doe je een beroep op een aantal diensten die KBC Verzekeringen administratief en boekhoudkundig moet verwerken. Voorbeelden van verwerkingen voor de uitvoering van verzekeringscontracten zijn het beheer van de verzekeringspolissen, de opvolging van verschuldigde premies, de verwerking van schadeaangiften, de beoordeling van de dekking in het kader van een schadegeval op basis van onderzoeken al dan niet door tussenkomst van experts, contacten met andere betrokken partijen (zoals andere verzekeraars, schadeveroorzakers, verzekerden, begunstigen, enz.),

schadebegroting, schaderegeling, uitkering van vergoedingen, verdediging en vaststelling van rechten via rechtszaken, enz.

Om verzekeringscontracten te kunnen uitvoeren, moet KBC Verzekeringen soms bepaalde persoonsgegevens overmaken aan derde partijen. Het gaat daarbij om interne of externe experts inzake lichamelijke of materiële schade, mede- of herverzekeringsondernemingen, advocaten, bevoegde overheidsdiensten zoals de Verzekering en Fonds voor arbeidsongevallen, herstellende partijen waarop een beroep kan gedaan worden om de geleden schade te repareren en netwerkmanagers die instaan voor het aansturen en/of beheren van hun netwerk. In het kader van de Cyberverzekering is er eveneens een samenwerking met derde partijen waarbij die partijen bepaalde persoonsgegevens overmaken aan KBC Verzekeringen om een correcte uitvoering van het contract mogelijk te maken.

KBC Verzekeringen beschikt over een gediversifieerd distributienet. Het is een relatief ruim distributienet van exclusieve, zelfstandige, verbonden KBC verzekeringsagenten. Daarnaast kan je als klant van KBC Bank, KBC Brussels of CBC Banque ook voor het sluiten van standaardverzekeringen (zoals brand-, auto- en familiale verzekering) terecht in je vertrouwde KBC, KBC Brussels of CBC kantoor. Ook werkt KBC Verzekeringen samen met enkele verzekeringsmakelaars. Om je een goede service te kunnen geven, is het belangrijk gegevens te verspreiden binnen dit distributienet.

Er zijn verschillende kanalen waarlangs je met KBC Verzekeringen kunt communiceren, zoals KBC Touch of KBC Mobile, de VAB Alarmcentrale (schadegevallen auto- of woningpolis), enz. In bepaalde omstandigheden kan KBC Verzekeringen de contact- en beveiligingsgegevens van die communicatiekanalen gebruiken om te communiceren en controles te doen. Voorbeelden daarvan zijn inloggegevens, wachtwoorden en certificaten.

Kate, de persoonlijke digitale assistent

Kate, de persoonlijke digitale assistent, is een dienst in de KBC Mobile app.

Het KBC Mobile app Reglement maakt duidelijk wat je van Kate mag verwachten en hoe het werkt.

Er is een standaardversie en een proactieve versie van Kate. Als Kate jou niet kan verder helpen, dan kan zij jou doorverwijzen naar KBC Live.

Standaardversie van Kate

Kate maakt standaard deel uit van KBC Mobile app. Het initiatief voor het gebruik van Kate ligt bij jou. Jij kan mondeling of in een chat aan Kate je eenvoudige vragen stellen over bank- en verzekeringszaken en over andere producten, diensten en toepassingen die KBC aanbiedt. Om te kunnen antwoorden gebruikt Kate de nodige beperkte persoonsgegevens. Als je niets vraagt aan Kate, zullen er voor de digitale assistent ook geen persoonsgegevens worden verwerkt. Het kan zijn dat het antwoord op sommige vragen een meer uitgebreide analyse van persoonsgegevens vergt. Dat zal alleen gebeuren als je voor de proactieve versie van Kate kiest.

Proactieve versie van Kate

Als je de bijzondere voorwaarden voor Kate activeert, dan kies je voor de proactieve versie van Kate. Deze geavanceerde digitale assistent Kate kan daar bovenop zelf initiatief nemen om je op een gepersonaliseerde manier bij te staan, boodschappen te sturen over producten, diensten en toepassingen die door KBC worden aangeboden, als je apps of andere KBC-toepassingen gebruikt waarop Kate is geactiveerd.

Om de assistentie mogelijk te maken en om dus jouw gedrag, wensen, risico's en behoeften te kunnen voorspellen, analyseert Kate historische en nieuwe gegevens waarover KBC beschikt van jou persoonlijk of vanuit je hoedanigheid als wettelijke vertegenwoordiger, en van je gezin, zoals je transactiegegevens, je gebruik van producten, diensten en toepassingen die KBC aanbiedt en ook inzichten verkregen op basis van marktanalyses, analyses van klantengedrag in het algemeen en algemene analyses over het gebruik van KBC-producten en -diensten. Om vervolgens een gepersonaliseerde dienst te kunnen aanbieden, zal Kate deze analyses toepassen op jouw specifieke individuele of familiale situatie (profilering).

Om de diensten te leveren van de standaardversie van Kate, verwerkt KBC je persoonsgegevens op grond van het contract voor het gebruik van KBC Mobile app. Voor de ondersteuning van de proactieve versie van Kate, baseert KBC zich op de bijzondere voorwaarden voor Kate, die ook deel uitmaken van het contract voor het gebruik van KBC Mobile app en die je afzonderlijk kan activeren. Je kan de proactieve versie van Kate op elk moment deactiveren, zonder een impact op de werking van KBC Mobile app. Je behoudt in dat geval de standaardversie van Kate.

KBC kan ook met jou communiceren los van de Kate voorwaarden. Verwerking van persoonsgegevens gebeurt dan alleen als KBC daar een andere rechtsgrond voor heeft. Dat kan zijn op basis van toestemming of op basis van gerechtvaardigd belang. Meer informatie hierover lees je in punt 3.4.

3.4 KBC Verzekeringen verwerkt persoonsgegevens op basis van gerechtvaardigd belang

Naast de doeleinden die hierboven worden opgesomd, hebben KBC Verzekeringen en de KBC Groep, als commerciële ondernemingen, een aantal gerechtvaardigde belangen die de basis vormen voor de verwerking van persoonsgegevens. Daarbij let KBC erop dat de impact op je privacy zo beperkt mogelijk is en dat in elk geval het evenwicht tussen de gerechtvaardigde belangen van KBC en de eventuele impact daarvan op je privacy niet wordt verstoord. Mocht je toch bezwaren hebben tegen die verwerkingen, dan kan je je recht van verzet uitoefenen. Verzet dat KBC zal respecteren tenzij KBC dwingende redenen heeft om dat niet te doen.

Zo verwerkt KBC persoonsgegevens in verschillende situaties:

RISICOBEEHER, SECURITY EN FRAUDEBESTRIJDING

Het vaststellen en voorkomen van grote risico's, zoals risico op fraude, cyber- en kredietrisico's, op basis van doorgedreven data-analyse

- KBC Verzekeringen gebruikt je persoonsgegevens om studies, modellen en statistieken te maken voor verschillende niet-commerciële doeleinden: rapportering op het gebied van regelgeving, effectievere interne controles, fraudeanalyse en fraudebestrijding, risicoanalyse en veiligheid. KBC zet daartoe een totaal nieuw datawarehouse op dat rapportering toelaat zonder daarvoor onnodige persoonsgegevens te verwerken.
- KBC ontwikkelt risicosignalen. Je gedrag beïnvloedt de risicosignalen. Als KBC uit interne of externe bron detecteert dat er een achterstal is in de premiebetaling van een polis, dat iemand deel uit maakt van een collectieve schuldregeling, dat er sprake is van een gokprobleem, een fraude- of witwasdossier, of mogelijke betrokkenheid bij terrorisme, wapen- of mensenhandel ... dan vertaalt zich dat in een risicosignaal. Een risicosignaal kan belangrijke gevolgen hebben. Gevolg kan zijn dat KBC geen verzekering of verzekeringstussenkomst toekent of dat een lokaal kantoor niet kan beslissen over een verzekering of een schadegeval, dat een medewerker vooraleer met iemand te handelen de dienst compliance moet consulteren, dat KBC geen zaken wil doen of besluit om de relatie af te bouwen.
- Gegevensverwerking kan gebeuren om de veiligheid, beveiliging en bewaking van personen en goederen te garanderen.
- Persoonsgegevens, inclusief biometrische gegevens, kunnen gebruikt worden in het kader van fraude- en cyberrisicodetectie en -bestrijding.

GEBRUIK VAN PERSOONSgegevens VOOR DE KBC ORGANISATIE

Gebruik van persoonsgegevens voor interne en reglementaire rapportering, interne controle, verdediging van de rechten en voor communicatie als onderneming

- Persoonsgegevens kan KBC gebruiken voor het bestuur, (risico)beheer en controle van de organisatie van de KBC Groep, zoals de juridische dienst (onder andere geschillenbeheer en juridische risico's), risicobeheer (bijvoorbeeld algemene berekeningen van kredietrisico en verzekeringsrisico op klanten en groepen van klanten wereldwijd), risicofuncties (bv. Compliance, voor alle taken die de wet niet strikt oplegt, maar die wel noodzakelijk of nuttig zijn) en inspectie, klachtenmanagement, interne en externe audit. Persoonsgegevens bewaren we voor eventuele latere bewijsvoering. De archivering besteden we soms uit.
- Persoonsgegevens kan KBC gebruiken voor het ondersteunen en vereenvoudigen van het afnemen, gebruiken en beëindigen van producten en diensten door de klant, o.a. om te vermijden dat je informatie die je vroeger al doorgaf opnieuw moet invullen. Of om te vermijden dat je opnieuw een volledig identificatieproces moet doorlopen als je elders in de KBC Groep klant wilt worden. Zo kan KBC Verzekeringen identiteitsgegevens doorgeven aan andere vennootschappen van de KBC Groep om de identificatie bij die andere vennootschappen van de KBC Groep vlotter te laten verlopen.
- KBC kan je persoonsgegevens ook gebruiken voor de vaststelling, uitoefening, verdediging en vrijwaring van de rechten van KBC Verzekeringen of de personen die zij eventueel vertegenwoordigt, bijvoorbeeld bij geschillen.
- KBC kan je persoonsgegevens gebruiken om synergie, efficiëntieverhoging of andere organisatorische of procesmatige voordelen te creëren.
- De persoonsgegevens waarover de KBC-entiteiten beschikken kan KBC samenbrengen en gebruiken voor gecentraliseerd, gecoördineerd of efficiënt beheer van (groepen van) klanten wereldwijd (op groepsniveau) of ondersteuning daarvan.
- Persoonsgegevens verwerkt KBC voor interne en door de overheid geregelde rapporten, voor risicobeheer, voor de organisatie van interne controles, maar ook voor de verdediging van KBC zijn rechten en voor communicatie als onderneming.
- De persoonsgegevens waarover de KBC-entiteiten beschikken kan KBC ook samenbrengen voor de aanmaak van segmenten (bijvoorbeeld particulieren, ondernemingen, private banking).
- KBC houdt rechtstreeks en onrechtstreeks verkregen contactgegevens van journalisten bij, zodat KBC hen ten gepaste tijde kan contacteren. Dit bijvoorbeeld om de pers te contacteren bij nieuwsupdates.
- KBC is internationaal georganiseerd, werkt en communiceert in de landstalen, het Engels en tal van andere talen. Vertalingen zijn daarbij essentieel. De bronteksten en de vertaalde teksten bevatten vaak persoonsgegevens. Een moderne taaldienst vertrekt vaker van een machinevertaling. De databanken die de machines voeden kunnen ook persoonsgegevens bevatten. Die houdt KBC maximaal 5 jaar bij.
- KBC wil zijn klanten een gepersonaliseerde klantenervaring bieden ongeacht het door de klant gekozen kanaal (kantoor, KBC Live, KBC Mobile app, Kate). Onder meer wat je een medewerker vertelt kan in klant relatiebeheer worden opgeslagen zodat het beschikbaar wordt op een later moment of in een ander kanaal.
- In het kader van beleggings- of verzekeringsadvies kan informatie over je beleggersprofiel uitgewisseld worden tussen entiteiten van KBC Groep die beleggersadvies verschaffen, incl. verzekeringsagenten, om te vermijden dat je in het kader van een adviesgesprek dezelfde gegevens opnieuw moet meedelen in functie van het gekozen distributiekanaal en om

uniformiteit en consistentie van het profiel te garanderen.

Gekoppeld aan de levering van bepaalde diensten

- Tijdens het ontwikkelen van applicaties zijn testen nodig met persoonsgegevens, inclusief de finale acceptatietest voorafgaand aan het in productie brengen van een applicatie. Waar nodig kan dit gebeuren in samenwerking met door KBC aangestelde derde partijen.
- Als KBC incidenten onderzoekt in applicaties kan KBC daartoe persoonsgegevens verwerken.
- Incident management lost problemen op klantniveau op. Wanneer de integriteit van IT-systemen niet meer gegarandeerd is kan KBC het probleem oplossen door het ontbrekende element te recreëren. Daarbij verwerkt KBC persoonsgegevens.
- Persoonsgegevens kan KBC gebruiken voor de evaluatie, vereenvoudiging, het testen en verbeteren van processen, applicaties en modellen, zoals optimalisatie van campagnes, simulaties en verkopen op de website. Bijvoorbeeld door opvolging van het (niet-volledig) doorlopen van simulaties, statistieken, tevredenheidsonderzoek, gegevens uit cookies (zoals voorkeurstellingen voor en klikgedrag op de website).
- KBC maakt gebruik van door derden geleverde diensten (Infrastructure management) die de prestaties van KBC-infrastructuur en software monitoren, onderzoeken en zo nodig herstellen. Tijdens deze processen kunnen persoonsgegevens tijdelijk gevisualiseerd worden als een technisch object. KBC sluit contractuele zekerheden af en voorziet technische beveiliging zowel intern als extern, om de verwerking van persoonsgegevens te minimaliseren en de beveiliging te maximaliseren.
- KBC neemt telefoongesprekken op met het oog op de opleiding en coaching van zijn medewerkers of de verbetering van de kwaliteit of beveiliging en controle van de processen voor een korte periode van 6 maand.
- De activiteiten van het KBC 'Corporate Mergers & Acquisitions team' (fusies en overnames) strekken zich uit over alle mogelijke producten en diensten van KBC. Ook bij het verwerven of afstoten van activiteiten kan KBC persoonsgegevens uitwisselen met maatschappijen van de KBC Groep of met derden.
- KBC verwerkt persoonsgegevens inclusief transactiegegevens om je kennis en ervaring te peilen met beleggingen in het kader van bescherming van beleggers (MIFID).

Ontwikkelen van modellen voor klantcomfort en marketing doeleinden

- Met inzichten verworven uit analytische modellen bouwt KBC klantprofielen. KBC past het model nadien zowel op jou als individu of op niveau van je gezin toe en kan het in uitzonderlijke gevallen ook toepassen op iemand anders, voor volgende doeleinden:
 - Het samenbrengen van data uit verschillende vennootschappen van de KBC Groep in deze analytische modellen maakt het mogelijk data gedreven inzichten te krijgen die de KBC Groep ondersteunen om strategische keuzes te maken; en
 - Het commercieel beleid te ontwikkelen, rekening houden met het gedrag en de wensen van klanten.

Profilering voor marketing doeleinden

- Het opstellen van profielen om direct marketing te personaliseren en te sturen. KBC hanteert die om klanten producten en diensten van KBC of het commercieel beleid voor een bepaalde klant te bepalen.

Klantcomfort en klanttraject

- Het personaliseren van aanbiedingen over producten en diensten van zichzelf en van derde partijen.
- KBC gebruikt persoonsgegevens om je berichten te sturen in het kader van een dienst van KBC, bijvoorbeeld om het gebruiksgemak ervan te verhogen. Je kan deze berichten uitzetten via KBC Mobile app (onder Profiel/Meldingen).
- Als je een formulier van KBC Verzekeringen invult, verwerkt het de gegevens uiteraard voor het administratieve beheer van het proces waarvoor je het formulier invulde. Op die manier kunnen je gegevens in een simulatie tussentijds opgeslagen worden. Zo hoef je ze niet opnieuw in te vullen als je het proces afbreekt of later opnieuw wilt beginnen.
- Wanneer je een simulatie of verkoopproces niet volledig hebt doorlopen, kunnen we je contacteren om te zien wat er fout liep en of we je kunnen helpen. Het gaat over een technische en administratieve ondersteuning voor dat specifieke proces
- Wat KBC verdient op jouw 'klant zijn' kan KBC gebruiken om het preferent kanaal (agent, kantoor, KBC Live, KBC Mobile app ...) te bepalen dat KBC zal aanwenden als KBC jou wil benaderen. Jij zelf kunt natuurlijk nog steeds kiezen hoe je KBC wil contacteren.
- KBC kan je een sms sturen om een afspraak te bevestigen of om je er bijvoorbeeld aan te herinneren dat je de vervalddag van een verzekeringspremie of een krediet uit het oog verloor, of dat een betaling niet kan doorgaan bij gebrek aan provisie. Als je dat niet wilt kan je deze dienst afzetten op dezelfde plaats waar je de sms-settings beheert.
- Communicatie via KBC Mobile app Newsfeed
- Het digitaliseren van KBC diensten en producten om ze toegankelijker en gebruiksvriendelijker te maken met extra gepersonaliseerde informatie.
- Om relevante boodschappen en informatie te kunnen uitsturen verwerkt KBC klantenprofielen.

- KBC Verzekeringen kan ook beperkte gegevens over jou en je verzekeringen meedelen aan je gezinsleden of betrokkenen als dit nodig is voor een correcte dienstverlening, bijvoorbeeld om oververzekering te vermijden.

Gegevensverwerking nodig om digitale oplossingen in real time aan te bieden

- KBC kan je persoonsgegevens gebruiken om je een beter voorstel te doen of commerciële korting te geven. KBC berekent de commerciële korting voor alle klanten, los van en specifiek aanvraag. Daartoe analyseert KBC het gedrag en sommige relevante kenmerken van de klant op basis van klantprofielen.
- Om vragen van andere klanten of prospecten doeltreffend te kunnen beantwoorden (bv. tijdens simulaties of offertes), of wanneer KBC Verzekeringen hun spontane voorstellen op maat aanbiedt, is het mogelijk dat KBC Verzekeringen in zorgvuldig afgeschermd achterliggende processen, klantprofielen van jou als vergelijkingsbasis raadpleegt. Uiteraard zullen hierbij je persoonsgegevens niet kenbaar gemaakt worden.
- Het opstellen van profielen om de commerciële strategie van KBC af te stemmen op het gedrag en de wensen van klanten.

Aanbod van geaggregeerde inzichten

- KBC Verzekeringen aggregeert je gegevens tot een niveau dat ze niet langer persoonsgegevens zijn om ze publiek te maken, bijvoorbeeld om via haar beroepsvereniging Assuralia statistische gegevens rond verzekeringen te delen met het publiek. Ook kan KBC Verzekeringen zorgvuldig geanonimiseerde inzichten afleiden van persoonsgegevens, om die inzichten vervolgens aan de markt aan te bieden.

Herverzekering

- Persoonsgegevens kunnen overgemaakt worden aan herverzekeringsondernemingen. KBC Verzekeringen doet dit om de door haar als verzekeraar in verzekering genomen risico's te herverzekeren en zo haar eigen risico te beperken.

3.5 KBC vraagt in bepaalde gevallen je toestemming voor de verwerking van je persoonsgegevens

Als KBC toestemming vraagt voor de verwerking van persoonsgegevens zal dat in het kader van deze situaties zijn:

- Voor de verwerking van je gezondheidsgegevens.
- Om te bepalen waar je je bevindt.
- Om de contactgegevens die je achterlaat in simulaties of op wedstrijdformulieren later te gebruiken om je reclame te sturen.
- Voor het overmaken van je persoonsgegevens aan een andere verantwoordelijke voor de verwerking.
- Om je te identificeren aan de hand van biometrische gegevens.
- Om vragen van derden te beantwoorden.

Voor de hierboven beschreven situaties is evenwel niet altijd toestemming vereist en daarom hanteert KBC soms een andere rechtsgrond voor de verwerking. Zo heeft KBC soms een wettelijke verplichting om vragen van derden te beantwoorden of is dit nodig om een contract uit te voeren. Over toestemming voor direct marketing lees je meer in 3.6. Over de toestemming voor de verwerking van gezondheidsgegevens lees je meer onder 4.3.

Wanneer je je wensen en noden niet meer zelf kan kenbaar maken kan een zorgvuldig opgestelde zorgvolmacht garanderen dat je persoonlijke wensen en noden juridisch correct vertaald worden ook op het vlak van bescherming van de persoonsgegevens. KBC zal die wilsuiting en de door jou aangestelde volmachthebber respecteren.

3.6 KBC Verzekeringen maakt gebruik van je persoonsgegevens om aan direct marketing te doen

KBC Verzekeringen wil jou als bedrijf voorstellen kunnen doen over een uitgebreid assortiment van verzekeringen en diensten. Dat kan op je uitdrukkelijke vraag gebeuren, of als KBC Verzekeringen vermoedt dat je interesse hebt in of gebaat bent bij een product of een dienst.

Deze informatie kan je op allerlei manieren bereiken: via de KBC bankkantoren en de zelfstandige KBC verzekeringsagentschappen, het internet en via apps, in de Newsfeed, per e-mail, per post, per telefoon en op evenementen. Daarnaast komen er elke dag wel nieuwe technologieën bij waar KBC Verzekeringen graag aan mee doet. KBC doet er alles aan om de informatie duidelijk over te brengen en kiest ervoor om gebruik te maken van het meest geschikte kanaal, dat je zo weinig mogelijk stoort.

Als KBC Verzekeringen de leeftijd kent, doet KBC geen eigen commercieel aanbod aan kinderen jonger dan 16 jaar, tenzij de wettelijke vertegenwoordiger daar toestemming voor heeft gegeven.

3.6.1 Commerciële berichten op maat

Met je uitdrukkelijke toestemming voor commerciële berichten op maat kan KBC je sterk gepersonaliseerde voorstellen doen. Gedaan met tal van advertenties die jou niet interesseren. KBC gebruikt hiervoor al je persoonsgegevens (onder meer transactiedata, gegevens verkregen via derde partijen (o.a. andere financiële instellingen), gegevens uit publieke bronnen zoals het Belgisch Staatsblad, de neerslag van gesprekken bij de verzekeringstussenpersoon of andere contacten, enz.). Die gegevens worden samengebracht met gegevens over je gezin, je onderneming enz. Zo kan KBC jou echt informatie op je maat bezorgen. Je kan je toestemming op elk ogenblik intrekken, even makkelijk als je ze gegeven hebt.

Je toestemming voor commerciële berichten op maat geldt voor KBC Verzekeringen, KBC Bank, KBC Asset Management, CBC

Banque en KBC Autolease samen. Voor KBC Autolease geldt je toestemming alleen voor diensten die zij rechtstreeks aan particulieren verstrekt. Deze KBC entiteiten kunnen je gegevens hiervoor dan met elkaar delen. Die uitwisseling kan ook gebeuren als je geen klant (meer) bent bij een van die KBC vennootschappen. Op die manier kunnen de KBC vennootschappen je situatie bestuderen en alternatieven voorstellen voor je specifieke situatie formuleren.

Mits jouw uitdrukkelijke toestemming, kan KBC je commerciële berichten sturen voor financiële producten en diensten en voor niet-financiële producten en diensten. Voor beide biedt KBC een aparte keuzemogelijkheid.

3.6.1.1 Commerciële berichten voor financiële producten en diensten (soms “informatie op maat” genoemd)

Jouw toestemming geldt voor berichten over financiële producten en diensten van KBC en van zorgvuldig geselecteerde partners die producten of diensten aanbieden in de bank- en verzekeringsfeer. Die partners moeten altijd voldoen aan de volgende criteria:

- De partner is een financiële dienstverlener of verzekeringsmaatschappij. Onder financiële dienstverleners verstaan we banken, kredietverstrekkers, vermogensbeheerders, fondsen, effectenmakelaars en leasemaatschappijen voor wat hun aanbod aan particulieren betreft.
- De partner heeft, indien wettelijk vereist, de nodige vergunningen voor de financiële dienst of verzekering waarvoor KBC je een aanbod doet.
- De berichten gaan over producten en diensten uit de bank- of verzekeringsfeer, zoals spaarproducten, beleggingsfondsen, betalingsverkeer, kredietverlening en verzekeringen (zowel schadeverzekeringen als levensverzekeringen).
- Je vindt een actuele lijst van onze financiële partners op www.kbc.be/partners.

3.6.1.2 Commerciële berichten voor niet-financiële producten en diensten

Jouw toestemming geldt voor berichten over niet-financiële producten en diensten van KBC en van zorgvuldig geselecteerde partners waarmee KBC samenwerkt om jou hun diensten aan te bieden via KBC. De berichten kunnen bijvoorbeeld maar niet uitsluitend betrekking hebben op de zogenaamde Extra Diensten die KBC aanbiedt in de KBC Mobile app, zoals het verkopen van tickets, of nieuwe aanbiedingen binnen KBC Deals.

De berichten gaan over niet-financiële producten en diensten buiten de bank- of verzekeringsfeer.

Je vindt meer informatie over partners van wie KBC diensten aanbiedt, op www.kbc.be/partners, lijst die KBC regelmatig actualiseert

3.6.2 Minder gepersonaliseerde commerciële berichten

Als je geen sterk gepersonaliseerd aanbod wenst, dan geef je géén toestemming voor commerciële berichten op maat.

Maar ook als je geen toestemming voor commerciële berichten op maat geeft, kan je nog aanbiedingen of reclame ontvangen van KBC Verzekeringen (bv. de Newsfeed in de KBC Mobile app of via e-mail, pushberichten, sms): op grond van het gerechtvaardigd belang stuurt KBC aanbiedingen op basis van een beperkt aantal gegevens (zoals wie je bent en waar je woont, wanneer je geboren bent, je burgerlijke stand, je contactgegevens, je gezinsrelaties, je applicatie- en productbezit of desinteresse in bepaalde producten).

Deze minder gepersonaliseerde commerciële berichten kunnen gaan over

- Financiële producten en diensten van KBC Bank of KBC Verzekeringen en KBC Asset Management
- Niet-financiële producten en diensten van KBC en van zorgvuldig geselecteerde partners in bijvoorbeeld de Extra Diensten in de KBC Mobile app, zoals de verkoop van tickets, of nieuwe aanbiedingen in KBC Deals. Meer informatie over de partners vind je op www.kbc.be/partners.

Je kan je verzetten tegen direct marketing voor zowel financieel als niet-financieel commerciële berichten.

Los daarvan kan KBC je aanbiedingen sturen op basis van je klik- en surfgedrag vanop zijn websites en applicaties maar enkel als jij akkoord gaat met gebruik van cookies. De cookietoestemming bepaalt welk aanbod KBC jou kan sturen.

Om je de gepaste boodschap via het gepaste kanaal te kunnen sturen, kan KBC ook beroep doen op andere dienstverleners. KBC kan daarvoor samenwerken met communicatie- en marketingbureaus en gelijkaardige bedrijven zoals social mediaspelers (bv. Google, Facebook, Instagram, Whatsapp). Soms maakt KBC daarbij enkel gebruik van gegevens die zij zelf over je heeft of van je persoonlijke profielinformatie bij hen aanwezig. In andere gevallen combineert KBC die gegevens. Afhankelijk van het soort samenwerking kunnen zij een verwerker of een verwerkingsverantwoordelijke zijn (zie punt 5.2. en 5.3).

3.7 KBC verkoopt je persoonsgegevens niet

KBC Verzekeringen verkoopt of verhuurt je persoonsgegevens niet aan derden voor hun eigen gebruik, tenzij je daar zelf voor kiest. Dit door het geven van je toestemming of in de context van een dienst.

Deel 4: KBC Verzekeringen verwerkt verschillende soorten gegevens

Hieronder lees je welk soort gegevens KBC Verzekeringen verwerkt.

4.1 Identificatie, service gebonden gegevens en personalia

Naam, geslacht, geboortedatum, nationaliteit, identiteitskaart, klantnummer, rijksregisternummer, nummerplaat van je voertuig, rijbewijs, je vingerafdruk die je in je smartphone gebruikt om jou aan te melden, clickdata, de manier waarop je je toestel bedient, identificatiegegevens van de toestellen die je gebruikt (Mac-adres, IP's, unieke identificatiegegevens van je toestel).	
CONTACTGEGEVENS	
Telefoonnummer, e-mail, taal, adres, gebruikersnaam in social media.	
SERVICE GEBONDEN GEGEVENS	
Je productbezit	Je financiële producten (betalen, krediet, verzekeren, sparen & beleggen)
Je productgebruik	Je transacties, je salaris en andere inkomsten en uitgaven, de evolutie van je vermogen, investeringen, kredieten, verzekeringen, gebruik van KBC applicaties, gegevens uit je schadedossier ...
Je voorkeuren en interesses	Je potentiële interesse in KBC-producten. Een historiek van je financiële informatie en onze vorige adviezen.
Afgeleide gegevens	Op basis van bijvoorbeeld betalingstransacties (de verrichtingen op je rekeningen, met je beleggingsportefeuille, met je kaart enz.) kan KBC Verzekeringen je gedrag analyseren en behoeften detecteren. Op basis van dat profiel kunnen we bijvoorbeeld beter analyseren met welke betaaloplossing je het best werkt, welke communicatievoorkeuren je hebt of welke verzekeringen je nodig hebt. KBC kan ook een commerciële korting berekenen.
PERSONALIA	
Je gezinssituatie	Burgerlijke staat, gezinssamenstelling, relaties.
Je globale financiële situatie	KBC Verzekeringen zal je correcter kunnen adviseren als KBC zicht krijgt op je globale financiële situatie (je globaal vermogen, je eigendommen enz.).
Je activiteit	Je opleiding, beroep en beroepservaring, vertegenwoordiger van vennootschappen.
Je 'sleutelmomenten'	De belangrijke fases in je leven (in het verleden, nu en in de toekomst). Zoals: huwen/samenwonen, gezinuitbreiding, woonplannen, overlijden van een gezinslid, enz.
Je levensstijl	Vrijtijdsbesteding en interesses, lidmaatschappen, je woonomgeving en eigendommen, enzovoort.
Je feedback	Opmerkingen, suggesties en klachten uit het verleden. Deze kunnen KBC Verzekeringen zeker helpen om jou in de toekomst beter te bedienen.
Je risicoprofiel	KBC verwerkt je beleggersrisicoprofiel om te oordelen of een belegging geschikt is voor jou. Aangevuld met andere gegevens zoals leeftijd en beleggingshorizon kan KBC het risicoprofiel ook verwerken om te bepalen hoe je omgaat met verlies bij beleggingen, om zo nog gericht beleggingsadvies te geven. Of je fraudeprofiel, kredietrisicoprofiel of verzekeringsrisicoprofiel, en andere voor specifieke toepassingen.
Je gezondheidsgegevens	KBC verwerkt gezondheidsgegevens bijvoorbeeld in het kader van medische acceptatie bij het afsluiten van polissen en in het kader van de afhandeling van een schadegeval.
Je biometrische gegevens	KBC verwerkt biometrische gegevens bijvoorbeeld in het kader van fraude- en cyberrisikodetectie en bestrijding.

4.2 Publieke gegevens en gegevens via derde partijen

KBC Verzekeringen verwerkt soms publieke gegevens.

- Het kan bijvoorbeeld gaan om gegevens die onderworpen zijn aan een publicatieplicht, zoals de publicatie van je benoeming als bestuurder van een vennootschap.
- Of het gaat om gegevens die je zelf publiek hebt gemaakt, zoals informatie op je website, je blog of via je publiek toegankelijke social mediaprofiel, of gegevens over jou die KBC Verzekeringen verkreeg van derden (gezinsleden, enz.).
- Het kunnen ook gegevens zijn die publiek zijn, omdat ze bijvoorbeeld algemeen bekend zijn in je streek of omdat ze in de pers verschenen zijn. Ook informatie op bijvoorbeeld de Kruispuntbank en Graydon behoren hiertoe.

KBC Verzekeringen kan ook persoonsgegevens ontvangen via derde partijen, bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, door ze aan te kopen of te verkrijgen van bedrijven als Bismode, GIM, Graydon, ondernemersorganisaties enz. Die bedrijven en organisaties zijn verantwoordelijk om ervoor te zorgen dat ze de betrokken informatie rechtmatig verzamelen en doorspelen aan KBC.

KBC gebruikt die publieke gegevens en gegevens verkregen via derde partijen voor alle verwerkingen en doelen die KBC Verzekeringen vermeldt in deze privacyverklaring. Deze gegevens kunnen o.a. relevant zijn om de juistheid van gegevens in onze bestanden te controleren, voor de ontwikkeling van analytische modellen en profielen en ter ondersteuning van (direct) marketingacties.

4.3 Gezondheidsgegevens

Als je bij KBC Verzekeringen verzekerd bent of van plan bent om dat te zijn, of als je als slachtoffer een vergoeding van ons wilt krijgen, kan KBC Verzekeringen je gezondheidsgegevens verwerken. Gezondheidsgegevens hebben betrekking op je vroegere, huidige of toekomstige gezondheidstoestand. Die gegevens ontvangt KBC Verzekeringen bijvoorbeeld via een vragenlijst bij het sluiten van een verzekering of op basis van medische verslagen naar aanleiding van een schadegeval.

KBC Verzekeringen vraagt doorgaans jouw expliciete toestemming voor de verwerking van gezondheidsgegevens. In sommige gevallen kan KBC Verzekeringen zich voor de verwerking van gezondheidsgegevens baseren op één van de andere wettelijk toegelaten mogelijkheden om deze gegevens te verwerken, zoals het onderbouwen van een rechtsvordering.

KBC Verzekeringen verwerkt je gezondheidsgegevens voor:

- Het sluiten, beheren en uitvoeren van verzekeringscontracten, inclusief de daarbij horende ICT-ondersteuning, drukwerk en klassement. Denk bijvoorbeeld aan medische acceptatie bij een levensverzekering, je premieberekening, het berekenen van kortingen of de schadeafhandeling bij een opname in het ziekenhuis.
- Het uitwerken van een correcte prijszetting en een efficiënt kostenbeheer.
- Het verfijnen van toetredings- en dekkingsvoorwaarden op basis van medische trends en evoluties.
- Het opsporen en voorkomen van verzekeringsfraude.

Om je een optimale dienstverlening te kunnen bieden, kiest KBC Verzekeringen volop voor digitalisering en automatisering van sommige processen gelinkt aan het sluiten, beheren en uitvoeren van verzekeringscontracten. Hierdoor moet KBC Verzekeringen ook automatische beslissingen kunnen nemen op basis van jouw gezondheidsgegevens. Als je toestemming geeft voor de verwerking van jouw gezondheidsgegevens dan geldt deze toestemming ook voor het nemen van automatische beslissingen op basis van die gegevens in het kader van deze beslissingen.

Jouw toestemming voor de verwerking van jouw gezondheidsgegevens blijft geldig totdat je ze herroept. Je kan dat op elk ogenblik doen. Die herroeping kan gevolgen hebben voor de verdere uitvoering van je lopende verzekeringsovereenkomsten of schadegevallen.

KBC Verzekeringen verwerkt je gezondheidsgegevens ook voor het maken van modellen, statistieken en analyses ter ondersteuning van deze doelen. KBC Verzekeringen is daarbij de verantwoordelijke voor de verwerking.

Kortom, KBC Verzekeringen heeft al die gezondheidsgegevens nodig om jou en alle andere betrokkenen vandaag en morgen een kwaliteitsvolle en duurzame dienstverlening te kunnen bieden.

KBC verwerkt je gezondheidsgegevens niet voor reclame en marketingdoeleinden en laat ook niet toe dat derde partijen dat zouden doen.

Je gezondheidsgegevens zijn enkel beschikbaar voor de personen die ze nodig hebben voor de bovenvermelde doeleinden. Die doeleinden zijn onderling verbonden, zodat KBC Verzekeringen jou als verzekeraar een efficiënte dienstverlening kan geven. Onze medewerkers en onze KBC verzekeringsagenten die deze gegevens verwerken, doen dat onder toezicht van een arts.

Wat met derde partijen?

In sommige gevallen maakt KBC Verzekeringen gezondheidsgegevens over aan derde partijen. Dat doet KBC Verzekeringen enkel voor zover dat noodzakelijk is om je dossier te behandelen of om kerntaken uit te voeren (zie hoger). Uiteraard zal KBC Verzekeringen daarbij je privacy en je gegevens altijd beschermen.

Voorbeelden:

- Ben je gekwetst bij een schadegeval? Dan maakt KBC Verzekeringen je gezondheidsgegevens, die relevant zijn om je lichamelijke schade te beoordelen, over aan een arts.
- KBC Verzekeringen deelt je gezondheidsgegevens ook met je ziekenfonds voor zover dit nodig is om je schadegeval te regelen.
- Wil je een polis afsluiten, dan kan KBC Verzekeringen de door jou ingevulde medische vragenlijst laten beoordelen door een arts.
- Bij zeer zware lichamelijke schade kan het zijn dat KBC Verzekeringen je gezondheidsgegevens bezorgt aan haar herverzekeraar die contractueel mee betrokken is in de financiële gevolgen van je schadegeval.

In elk geval bezorgt KBC Verzekeringen enkel de specifiek noodzakelijke gegevens aan die derde partijen en streeft KBC Verzekeringen ernaar dat zij je gegevens ook verwerken onder toezicht van een arts.

4.4 Waar je je bevindt kan belangrijk zijn

Als KBC Verzekeringen toegang wenst te krijgen tot je locatie, zal ze daar standaard toestemming voor vragen. KBC Verzekeringen vraagt jou die toestemming als je bepaalde pagina's op de website bezoekt of als je bijvoorbeeld een KBC app gebruikt (zoals de DriveSafe-app) of als je een nieuwe technologie zoals beacons gebruikt.

Je krijgt dan ook meer informatie over waarvoor KBC Verzekeringen je locatie gebruikt. De dichtstbijzijnde tussenpersoon voor je zoeken is een voorbeeld. Maar het kan ook zijn dat KBC Verzekeringen jou een bericht stuurt waarbij de plaats waar je jou bevindt van belang is. Of als je op een KBC-event bent, kan bijvoorbeeld de achtergrond in KBC Mobile aangepast worden.

Om je die dienst te kunnen bieden, doet KBC een beroep op een geolocatie serviceprovider, in ons geval Google. Google heeft een eigen privacy beleid. Meer informatie daarover vind je op www.google.com/policies/privacy. We adviseren jou dan ook om die even door te nemen. Aanvullend kan KBC Verzekeringen je locatiegegevens ook gebruiken om globale modellen en analyses

te maken.

Daarnaast is je locatie ons ook bekend op basis van je IP-adres en technische gegevens van de telefoon. Deze gegevens kunnen ook belangrijk zijn om fraude te detecteren en je gegevens beter te beschermen.

4.5 KBC Verzekeringen onthoudt gegevens uit simulaties, wedstrijdformulieren, enz.

Als je een formulier van KBC Verzekeringen invult, verwerkt zij de gegevens uiteraard voor het administratieve beheer van het proces waarvoor je het formulier invulde. Op die manier kunnen je gegevens in een simulatie tussentijds opgeslagen worden. Zo hoef je ze niet opnieuw in te vullen als je het proces afbreekt of later opnieuw wilt beginnen.

Om het proces te kunnen evalueren, kan KBC Verzekeringen je vragen waarom je het proces afbrak, tenminste als je voldoende geïdentificeerd was op het ogenblik dat je het proces afbrak (door in te loggen in KBC Touch bijvoorbeeld).

KBC Verzekeringen houdt rekening met je toestemming tot het gebruik van je persoonsgegevens om de informatie van het formulier ook te mogen gebruiken om jou later te benaderen, al dan niet met informatie, reclame of voorstellen op je maat.

Formulieren invullen (vooral bij complexe simulaties) kan tijdrovend zijn. Identificeer je altijd volledig als klant.

- Dan vraagt de toepassing een aantal gegevens niet op, maar zijn ze achterliggend in het formulier toegevoegd vanuit de info die KBC Verzekeringen heeft. Daarbij wordt soms wel nog gevraagd om de volledigheid en actualiteit van de gegevens te checken.
- Een aantal gegevens worden, voor zover beschikbaar, vooraf ingevuld, met de mogelijkheid om aanpassingen door te voeren.

4.6 Wat je KBC, de KBC verzekeringsagent of de medewerker van de KBC verzekeringsagent vertelt, kan KBC verwerken

Als je contact hebt met een medewerker van KBC of van haar tussenpersonen, via telefoon, via chat, ... dan wordt dat meestal geregistreerd:

- Om een contactoverzicht op te bouwen.
- Om een (kort) verslag te hebben van het contact.
- Als herinnering voor taken die een medewerker nog moet uitvoeren.

Ook als je nog geen klant bent, zal KBC Verzekeringen de informatie die je meedeelt, opslaan. Die informatie kan dan later gebruikt worden wanneer je klant wordt.

Op die manier wil KBC bijvoorbeeld vermijden dat je altijd opnieuw dezelfde informatie moet meedelen of dezelfde vragen moet beantwoorden. Zo kan KBC ook de continuïteit in de dienstverlening voor jou verbeteren.

4.7 Bewaking van schriftelijke KBC correspondentie

Gebruik je e-mail om contact met KBC Verzekeringen op te nemen of heb je digitale communicatiekanalen die KBC Verzekeringen gebruikt (bv. KBC Touch, KBC Mobile) dan kan KBC Verzekeringen jou zo haar wettelijk verplichte en administratieve mededelingen bezorgen.

Correspondentie met KBC medewerkers namens KBC Verzekeringen of de KBC verzekeringsagenten of de medewerker van de KBC verzekeringsagent (kantooradres, kantoorfax, functioneel of persoonlijk KBC e-mailadres ...) wordt verondersteld professioneel te zijn, en kan dus worden ingekeken in het kader van:

- Hun opdracht,
- Bewijsvoering,
- Controle op de werkplek,
- Beveiliging,
- Fraudebestrijding,
- Optimalisatie en/of continuïteit van de dienstverlening, met inbegrip van het gebruik van geautomatiseerde tekstanalyse en -redactie om de KBC medewerkers te helpen snel en efficiënt met jou te corresponderen.

4.8 Opname van telefoon-, video- en chatgesprekken

KBC kan gesprekken met jou meebelisteren of opnemen. Het kan hierbij o.a. gaan om telefoongesprekken met een commerciële medewerker van het kantorennet, van de KBC verzekeringsagent of van KBC Live, met een contactcenter, helpdesk, private banking kantoren, onze experts nalatenschappen.

Dat doet KBC bijvoorbeeld met het oog op de opleiding en coaching van medewerkers of de verbetering van de kwaliteit of beveiliging en controle van de processen voor een korte periode van 6 maand. Maar KBC Verzekeringen kan dit ook doen met het oog op de bewijsvoering van opdrachten. In het kader van de wettelijke verplichtingen voor de bescherming van beleggers of verzekeringnemers moet KBC telefoongesprekken en elektronische communicaties die kunnen leiden tot transacties in beleggingsproducten, opnemen en bewaren. KBC neemt daarom de gesprekken en elektronische communicaties op met de medewerkers van wie de taken betrekking hebben op beleggingen. Heb je een gesprek of elektronische communicatie met zo een expert of relatiebeheerder gevoerd, dan nemen we dit op. KBC bewaart die opnames voor bewijsdoeleinden en voor de naleving van de wettelijke verplichtingen. In geval van een betwisting zal KBC dit bijhouden zolang dat dit nodig is voor haar verdediging. Je kan een kopie van die opname opvragen.

KBC hecht groot belang aan veilig internetbankieren. KBC richtte daarom de Cybersecurity Service Secure4u op die 24/7

bereikbaar is. Daar kan je (vermeend) misbruik melden waarna KBC de melding onderzoekt en mogelijk met jou telefonisch contact opneemt. KBC kan je dan vragen om bijvoorbeeld klacht in te dienen bij de politie. Ook dit telefoongesprek neemt KBC op voor mogelijke latere bewijsvoering.

KBC Verzekeringen kan ook gebruik maken van geautomatiseerde analyses van de gesprekken om haar dienstverlening sneller en beter te maken. Zo kunnen telefoon-, video- en chatgesprekken samen met andere communicatie en de daarin vertolkte emoties, gebruikt worden voor het ontwikkelen en trainen van artificiële intelligentie. Artificiële intelligentie kan op termijn toelaten om volledig geautomatiseerd geschreven of gesproken te communiceren met de klant. Artificiële intelligentie kan KBC medewerkers ondersteunen en kan de bereikbaarheid van KBC verhogen. In de ontwikkeling en training van artificiële intelligentie wordt de link met de persoonsgegevens zo snel als mogelijk doorbroken.

Elk gesprek met bewaking en alarmbeheer KBC kan van levensbelang zijn. Daarom neemt KBC deze gesprekken op en kan KBC die herbeluisteren.

4.9 Tijdelijke opslag van beelden van bewakingscamera's

KBC kan camera's gebruiken in en rond de kantoren en gebouwen waar het actief is. Als het om bewakingscamera's gaat, dan respecteert KBC de specifieke regels die daarvoor gelden. Als er een bewakingscamera aanwezig is, laat KBC jou dat bijvoorbeeld weten met een duidelijk zichtbare sticker. Daarnaast respecteert KBC Verzekeringen in elk geval de richtlijnen van de overheidsdienst IBZ Veiligheid & Preventie 'besafe' (www.besafe.be).

Beeldopnames van bewakingscamera's in en rond de gebouwen van KBC (aangeduid met een sticker) bewaart KBC in de regel gedurende maximaal een maand. In sommige gevallen kan dat langer zijn:

- Als de opgenomen beelden nuttig zijn voor de bewijsvoering van handelingen om een (mogelijk) misdrijf of overlast aan te tonen.
- Om schade te bewijzen of om een dader, een ordeverstoorder, een getuige of een slachtoffer te identificeren.
- Als iemand zijn recht op inzage heeft uitgeoefend, lang genoeg om de vraag te kunnen beantwoorden.
- Voor plaatsen die een bijzonder veiligheidsrisico inhouden is de termijn drie maanden.

Heb je vragen over camerabeelden? Dan kan je terecht bij het Contact Center CCTV, Egide Walschaertsstraat 3, 2800 Mechelen, CCTV@kbc.be.

4.10 Het kan verder gaan dan de gegevens van jou persoonlijk

Als je bijvoorbeeld een vennootschap of kinderen hebt, dan ga je ermee akkoord dat KBC Verzekeringen ook die relaties opslaat en de gegevens van eventueel verbonden personen verwerkt. Ook kan KBC persoonsgegevens verwerken van personen met wie KBC geen rechtstreekse relatie heeft maar die betrokken zijn in een relatie, bijvoorbeeld als begunstigde van een levensverzekering of als courante bestuurder in een autoverzekering of als getuige. En als je informatie meedeelt over je gezinsleden of over betrokkenen, dan vragen we jou hen daarover te informeren (bijvoorbeeld over een adreswijziging die je aan ons hebt doorgegeven). Als dit nodig is voor een correcte dienstverlening, kunnen we ook beperkte gegevens over jou en je verzekeringen meedelen aan je gezinsleden of betrokkenen, bijvoorbeeld om oververzekering te vermijden.

En wat betekent dit voor rechtspersonen?

- Dan aanvaard je dat KBC de relatie met en de gegevens van verbonden (rechts)personen verwerkt (bijvoorbeeld moederonderneming, dochterondernemingen, vertegenwoordigers, uiteindelijk begunstigten).
- Naast de persoonsgegevens van contactpersonen houdt KBC uiteraard ook gegevens bij van je bedrijf.
- Alle entiteiten van KBC, in België en daarbuiten, kunnen de gegevens van rechtspersonen, klant van een entiteit van KBC, gebruiken en raadplegen. Dit kan gebeuren voor de redenen opgesomd in deel 3.
- Die gegevens van rechtspersonen kunnen we uitwisselen en hebben betrekking op alle aspecten van de klantrelatie: het productbezit, een (historisch) overzicht van verrichtingen en contacten, eventueel de groep van ondernemingen waartoe de klant behoort, en ook de gegevens van contactpersonen.
- Let op, rechtspersonen mogen ons alleen persoonsgegevens bezorgen van natuurlijke personen die met hen verbonden zijn, als die personen daarvan voldoende op de hoogte zijn en, indien nodig, ermee instemmen.
- De rechtspersoon vrijwaart KBC Verzekeringen dan ook voor alle aansprakelijkheid (ten aanzien van de betrokkenen) op dit vlak. Zo is de onderneming bijvoorbeeld verantwoordelijk om de privacywetgeving na te leven wanneer die een lijst met gebruikers doorgeeft voor een onlinetoepassing of begunstigten voor een programma van werknemersparticipatie en in het kader van het aansluiten van een werknemer bij een groepsverzekering.
- Contactgegevens van vertegenwoordigers van rechtspersonen gebruikt KBC om via de vertegenwoordiger met de rechtspersoon een afspraak te maken, om commerciële voorstellen te doen en voor relatiebeheer.

Deel 5: Over samenwerking, vertrouwelijkheid en beveiliging

5.1 Niet iedereen krijgt je gegevens te zien bij KBC

Alleen personen die daartoe gemachtigd zijn, hebben toegang tot persoonsgegevens, en enkel als die gegevens nodig zijn om hun opdracht te vervullen.

Binnen KBC Verzekeringen en binnen de KBC Groep worden je persoonsgegevens in principe enkel verwerkt en geraadpleegd door bepaalde diensten:

- Waarmee je een contractuele relatie of contacten hebt, had of wilt hebben.
- Waarvan de tussenkomst vereist is voor de levering of de nazorg van diensten.
- Die (op groepsniveau) wettelijke vereisten vervullen of vereisten die opgelegd zijn door toezichthouders of voortvloeien uit verwachtingen van deugdelijk bestuur.
- Die fraude (van medewerkers en klanten), inclusief witwasbestrijding, moeten voorkomen.

Enkele voorbeelden:

- Bij een melding van het overlijden van een klant van KBC Verzekeringen die ook klant is bij andere entiteiten van KBC in België, informeren we ook andere entiteiten over die melding.
- In het kader van de maatregelen ter bestrijding van terrorisme informeren we onze compliance diensten.

De personen die je gegevens kunnen raadplegen zijn bovendien gebonden aan een strikte beroepsdiscretie en moeten alle technische voorschriften naleven om de vertrouwelijkheid te verzekeren van je persoonsgegevens, en de veiligheid van de systemen die ze bevatten.

5.2 Verwerking van gegevens op een beperkt aantal plaatsen

Voor de verwerking van persoonsgegevens doet KBC Verzekeringen een beroep op verschillende verwerkers. Dat zijn ondernemingen die in opdracht van KBC Verzekeringen de gegevens verwerken.

5.2.1 Verwerkers binnen de KBC Groep

Voor de verwerking van persoonsgegevens doet KBC Verzekeringen een beroep op een verwerker binnen de KBC Groep, gevestigd binnen de Europese Unie: KBC Groep NV. Die verwerking gebeurt o.m. door het Shared Services Center in Brno en Varna, bijkantoren van KBC Groep NV in Tsjechië en Bulgarije.

De gegevensverwerking die ze in opdracht van KBC Verzekeringen NV doen, heeft onder meer betrekking op enkele controlefuncties en ondersteunende functies (op groepsniveau) zoals:

- De financiële rapportering,
- De compliance functie,
- De interne auditfunctie,
- De inspectie en risicofunctie,
- Klachtenmanagement,
- De marketingondersteuning,
- Het voorbereiden en deels de afhandeling van schadeclaims,
- Het administratief beheer van polissen en operationele taken,
- De ondersteuning van de facturatie, het betalingsverkeer, de kredietafhandeling en de embargoscreenings,
- Het onderzoeksteam dat modellen en statistieken ontwikkelt om de diensten en strategie te verbeteren,
- Het ICT-beheer van de KBC Groep,
- De fiscale-administratie,
- ...

Voor ICT-beheer werkt KBC via KBC Groep NV ook samen met andere verwerkers binnen de KBC Groep en met externe verwerkers.

Daarnaast doet KBC ook een beroep op 24+ NV (www.24plus.be) en op VAB (www.vab.be):

- Als contactcenter waarlangs je contact met ons kunt opnemen.
- Als contactcenter dat namens KBC met jou contact opneemt voor het maken van een afspraak, of een tevredenheidsenquête, om je te informeren over 'informatie op maat' en je uit te nodigen een keuze te maken.
- Voor de registratie van gegevens in toepassingen van KBC.
- Voor administratieve verwerking in opdracht van KBC.

Voorbeelden daarvan zijn: afspraken maken voor kantoren, telefonische vragen beantwoorden, e-mails behandelen, aanvragen die binnenkomen via de website verwerken en uitvoeren, enz.

KBC Verzekeringen doet een beroep op KBC Bank voor het bouwen van statistische modellen en de opmaak van profilering.

5.2.2 Verwerkers die typisch zijn voor de verzekeringssector

Voor een aantal verwerkingen doet KBC Verzekeringen een beroep op gespecialiseerde derden die zowel in binnen- als buitenland actief zijn. Het gaat bijvoorbeeld om:

- De exclusieve verzekeringsagenten waaronder ook KBC Bank en CBC Banque,
- De verzekeringsmakelaars die handelen op grond van een mandaat/delegatie dat hen werd verleend door KBC

Verzekeringen,

- Wereldwijd opererende verzekeringstussenpersonen met het oog op het verzekeren van internationale risico's,
- Het e-health-platform (www.ehealth.fgov.be) voor beveiligde uitwisseling van gezondheidsgegevens tussen artsen, slachtoffer en verzekeraar,
- Assurcard NV (www.assurcard.be) die de communicatie tussen de verzekeringssector en dienstverleners ondersteunt,
- Algemene Pharmaceutische Bond en de Vereniging der Coöperatieve Apotheken van België die de verwerking van BVAC-attesten ondersteunen,
- Informex (www.informex.be) die de herstelling van schade aan wagens en de betaling daarvan ondersteunt,
- Herstellers (bijvoorbeeld autoherstellers, glasbreukherstellers, ...),
- Netwerkmanagers zoals RAMI Services die instaan voor het aansturen en beheren van herstellende uit hun netwerk,
- Experts die schade begroten,
- Privédetectives voor fraudeonderzoeken,
- (Internationale) verzekeringsbureaus met vestigingen wereldwijd,
- Beveiligings- en bewakingsfirma's,
- ...

5.2.3. Andere verwerkers

Verder kan KBC Verzekeringen, rechtstreeks of onrechtstreeks (bijvoorbeeld via KBC Groep NV), een beroep doen op andere verwerkers, zoals:

- Consultants,
- Derde zaakaanbrengers om algemene waakzaamheidsverplichtingen opgelegd door de wet te vervullen:
 - De verplichting tot identificatie en identiteitsverificatie
 - De verplichting tot identificatie van de kenmerken van de cliënt en van het doel en de aard van de zakelijke relatie
 - De verplichting tot bijwerking van de informatie
- marktonderzoeksbureaus zoals Ipsos (www.ipsos.co), Profacts (www.profacts.be), GFK (www.gfk.com), Check market (www.checkmarket.com), iVOX (www.ivox.be) en Intrinsiq (www.intrinsiq.be), zowel voor het uitnodigen tot, als voor het uitvoeren van enquêtes,
- ICT(-beveiliging-) dienstverleners, zoals Microsoft, Cognizant, IBM, Amazon en HP, gespecialiseerde Fintech of Artificiële Intelligentie bedrijven zoals Onfido voor gezichtsherkenning tijdens het klant wording proces.
- Marketing- en communicatiebureaus en gelijkaardige bedrijven waarbij KBC gebruik maakt van jouw persoonlijke profielinformatie bij hen aanwezig om je in combinatie met de gegevens die KBC van jou heeft via hun kanalen de gepaste voorstellen te kunnen doen (bv. Google, Facebook, ...),
- Bedrijven die KBC ondersteunen om je gebruikersgedrag op onze applicaties en onze internetsites te bepalen en analyseren (bv. Adobe, Dynatrace), In voorbereiding op de analyse van Adobe Data Analytics zal KBC beroep doen op de diensten van Amazone Web Services – Cloud Computing Services. De overdracht en verwerking van persoonsgegevens van, naar en in Amazone Web Services verloopt geëncrypteerd.
- Bedrijven voor archivering en ontsluiting van informatie, bijvoorbeeld Doccle (Doccle archiveert informatie voor alle klanten, ook voor klanten die niet voor digitale archivering kozen),
- Bedrijven gespecialiseerd in solvabiliteitsonderzoeken
- Bedrijven met expertise in specifieke dienstverlening waar KBC een beroep op doet wanneer zij diensten aanbiedt aan haar klanten zoals Meeco voor het aanbieden van de Digitale kluis in KBC Mobile app
- Drukkers voor het printen en adressering van onder meer nieuwsmagazines en badges maar ook de uitbesteding van drukwerk bestemd voor klanten. In dat laatste geval kan de informatie in het drukwerk ook gezondheidsgegevens of strafrechtelijke persoonsgegevens bevatten.
- Drukkers voor het printen en de adressering van onder meer nieuwsmagazine, cheques en overschrijvingen, badges
- Vertalers en vertaalbureaus.
- Social Media Management tools (CX Social)
- Beëdigd vastgoedexperten
- Communicatie adviesbureau Motisha BV www.motisha.com
- Bedrijven die Platform as a Service (Paas) en Software as a Service (SaaS) diensten aanbieden in de cloud zoals
 - De CRM toepassing Microsoft Dynamics die KBC gebruikt om jouw klantbeeld te onderhouden
 - De videochat toepassing van VEE24 die jouw digitale communicatie met KBC mogelijk maakt
 - De opslagdiensten van Microsoft Azure of Amazon, waarop KBC eigen platformen of software kan plaatsen die jouw persoonsgegevens verwerken en opslaan.
 - Veiligheidsdiensten die het internet- of mailverkeer met KBC screenen tegen cyberaanvallen of phishingmails.
 - TreasurUp met wie KBC de contactgegevens van de vertegenwoordigers van bedrijven uitwisselt om Forex-transactieanalyse mogelijk te maken.
- ...

5.2.4. Verwerkers buiten de EER

KBC verkiest steeds dat verwerkingen van persoonsgegevens op het grondgebied van de Europese Unie plaatsvinden. Als KBC Verzekeringen echter samenwerkt met een derde partij, dan kunnen persoonsgegevens terecht komen in de landen waarin zich de datacenters van die derde partij bevinden. Voor KBC Verzekeringen kan het zijn dat hierdoor bepaalde gegevens van jou

terecht komen buiten de Europese Economische Ruimte ('EER'). Dit is mogelijk voor Indië, Groot-Brittannië, Israël, Australië of de Verenigde Staten van Amerika. Zelfs als het datacenter binnen de EER gevestigd is, bestaat de mogelijkheid dat toegang buiten de EER mogelijk blijft omwille van een 24/7 incidentbeheer verplichting, waarbij het standaard "follow the sun" principe wordt toegepast om 's nachts hun incidentploeg te switchen naar achtereenvolgend de Verenigde Staten en Azië. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer KBC rechtstreeks of onrechtstreeks samenwerkt met partijen zoals [Amazon](#), [Google](#), Microsoft of Onfido.

De wetgeving in sommige landen buiten de EER (zoals de Verenigde Staten van Amerika of Indië), biedt niet altijd dezelfde gegevensbescherming die geldt in de EER lidstaten. Als die landen volgens de Europese Commissie geen voldoende hoog beschermingsniveau bieden, dan kan KBC Verzekeringen dit opvangen door bijvoorbeeld met die derde partijen de nodige contractuele waarborgen af te sluiten, (zoals bijvoorbeeld een model goedgekeurd door de Europese Commissie), controlemechanismen te voorzien en technische en organisatorische maatregelen te nemen.

5.3 Verwerking door andere verantwoordelijken voor de verwerking

KBC kan als verantwoordelijke voor de verwerking naast een beroep te doen op andere verwerkers ook beroep doen op andere dienstverleners of derde partijen die zelf verantwoordelijke voor de verwerking zijn, zoals verzekeringsmakelaars, advocaten, notarissen of artsen.

KBC kan zelf optreden als derde zaakaanbrenger voor bijvoorbeeld Payconiq, Belgian en Mobile ID (itsme). KBC verwerkt dan persoonsgegevens als verantwoordelijke voor de verwerking. KBC draagt die persoonsgegevens over aan de derde partij. Evengoed kan een derde partij als derde zaakaanbrenger optreden voor KBC.

Als je een Cyberverzekering hebt bij KBC Verzekeringen, zal je in bepaalde gevallen ook zelf persoonsgegevens doorgeven aan derde partijen die optreden als verantwoordelijke voor de verwerking. Het gaat dan voornamelijk om experts die je bijstand verlenen bij een mogelijk schadegeval.

KBC Verzekeringen doet een beroep op herverzekeringsondernemingen om haar in verzekering genomen risico's te herverzekeren en zo haar eigen risico te beperken. Deze herverzekeringsondernemingen treden op als verantwoordelijke voor de verwerking van je persoonsgegevens. Voor meer informatie kan je bij de herverzekeringsonderneming terecht. Je vindt een actuele lijst van de herverzekeringsondernemingen waar KBC Verzekeringen mee samenwerkt op <http://www.kbc.be/partners>.

KBC Verzekeringen doet een beroep op DATASSUR CV (www.datassur.be), een samenwerkingsverband tussen verzekeraars voor gedeelde informaticatoepassingen (Verpais, RDR-platform, Crashform en Siabis+), schaderegeling in dossiers waarin instellingen van openbaar nut zijn betrokken en voor het beheren van databanken met specifieke informatie (RSR-bestand, car@ttest, find@car, Discover en erkenningen en registraties van aannemers).

Om verzekeringsfraude op te sporen en te bestrijden en risico's te analyseren, wisselen verzekeraars bepaalde persoonsgegevens uit via twee databanken die daartoe werden opgericht binnen de verzekeringssector. Het gaat daarbij over het RSR-bestand van Datassur www.datassur.be en de Schadedatabank, met Alfa Belgium VZW www.alfa-belgium.be als verwerkingsverantwoordelijke. Het doel van deze bestanden is een goede risicoanalyse en de bestrijding van (georganiseerde) verzekeringsfraude. Occasioneel zullen verzekeraars in dat kader ook rechtstreeks persoonsgegevens uitwisselen.

5.4 KBC Verzekeringen neemt concrete maatregelen om je gegevens te beveiligen

KBC Verzekeringen ziet erop toe dat er strikte regels worden gevolgd en dat de betrokken verwerkers:

- Alleen over de gegevens beschikken die ze nodig hebben om hun opdrachten uit te voeren.
- Zich tegenover KBC Verzekeringen verbonden hebben om die gegevens veilig en vertrouwelijk te verwerken en enkel te gebruiken voor de uitvoering van hun opdrachten.

KBC Verzekeringen kan niet aansprakelijk worden gesteld als die verwerkers (in overeenstemming met de wetgeving) persoonsgegevens van klanten bezorgen aan lokale autoriteiten of als er zich bij die verwerkers, ondanks de maatregelen die ze hebben genomen, incidenten voordoen.

KBC ziet er wereldwijd op toe dat de Europese normen van gegevensbescherming op persoonsgegevens worden toegepast binnen de vennootschappen en bijkantoren die tot de KBC Groep behoren. KBC ziet er ook op toe dat de vennootschappen en bijkantoren van de KBC Groep gepaste maatregelen nemen om de gegevens van rechtspersonen te beschermen.

KBC Verzekeringen neemt intern technische en organisatorische maatregelen om te voorkomen dat persoonsgegevens in 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 strikt beveiligd. Dat wordt bovendien extra gecontroleerd door een gespecialiseerde dienst.

Om het digitaal verzekeren zo goed mogelijk te beveiligen, analyseren KBC-beveiligingsexperts continu de technieken van internetcriminelen. Zo kunnen ze de beveiligingsmaatregelen daarop afstemmen. Lees er alles over op www.kbc.be/secure4u.

Samen met jou moeten we ervan bewust zijn dat uitwisselingen via e-mail onderschept kunnen worden en ernaar streven, waar mogelijk, een ander communicatiemiddel toe te passen ofwel de informatie te beperken.

De KBC-websites en KBC-apps kunnen links naar websites of informatie van derden bevatten. KBC Verzekeringen controleert die websites of die informatie van derden niet. De aanbieders van die websites of informatie kunnen hun eigen privacybeleid hebben. We raden je dan ook aan om die door te nemen. KBC is niet verantwoordelijk voor de inhoud van die websites, het

gebruik ervan of het privacybeleid van die websites/derden.

KBC Verzekeringen vergemakkelijkt soms de publicatie van (persoons-) gegevens via sociale media zoals Twitter en Facebook. Denk eraan dat die kanalen hun eigen gebruiksvoorwaarden hebben die je zelf moet naleven. Publicatie op sociale media kan (ongewenste) gevolgen hebben, ook voor je privacy of die van personen over wie je gegevens deelt. Het is mogelijk dat je een publicatie niet op korte termijn kunt verwijderen. Je moet dus zelf de gevolgen hiervan inschatten, want je neemt de beslissing over de publicatie op die media. KBC aanvaardt hiervoor geen enkele verantwoordelijkheid.

5.5 KBC bewaart je gegevens niet eeuwig

KBC gebruikt je persoonsgegevens als KBC daarvoor een duidelijk doel heeft. Als KBC geen doel meer heeft, verwijderen we de gegevens.

Het uitgangspunt voor het bijhouden van je persoonsgegevens zijn de wettelijke bewaartermijnen die KBC in uitvoering van de wet- en regelgeving moet naleven. Zo voorziet de verzekeringswetgeving specifieke bewaartermijnen voor de contractuele maar ook precontractuele documenten die betrekking hebben op de verzekeringscontracten (vaak is dat tot 5 jaar na het einde van het contract). En ook als er geen contract tot stand komt is KBC verplicht om een registratie bij te houden van alle daden van verzekeringsbemiddeling gedurende 5 jaar. Voor boekhoudkundige gegevens schrijft de wet dan weer de bewaring gedurende 7 jaar voor.

Een langere bewaring dan wettelijk is opgelegd, is er als dat nodig is voor de uitoefening van jouw en onze rechten. Zo kan de verjaringstermijn voor bepaalde vorderingen uit levensverzekeringen wel oplopen tot 35 jaar na hun stopzetting. En uiteraard zal KBC je polis gegevens niet verwijderen zolang er nog openstaande schadedossiers zijn of er nog onbetaalde premies kunnen geïnd worden. Gezondheidsgegevens houdt KBC bij zolang ze nodig zijn in het kader van de lopende verzekeringscontracten of voor de acceptatie van eventuele nieuwe contracten. Alleen door je gezondheidsgegevens bij te houden zolang er medische acceptatie mogelijk is, kan KBC een juiste inschatting maken van het risico dat je via een nieuw contract wil verzekeren: gezondheidsgegevens die je al eerder meedeelde, hoef je volgens de wet immers niet opnieuw mee te delen.

Voor sommige toepassingen kan ook een ruimere tijdschik horizon nodig zijn, bijvoorbeeld voor het maken van studies, risico- en marketingmodellen. Sommige inzichten worden maar helder als je ze in een ruimer tijdschik kader bekijkt. De bewaartermijn kan daarvoor met 10 jaar worden verlengd t.o.v. de standaard bewaartermijnen. KBC zal, zoals gesteld, wel steeds zo snel mogelijk de link met individuele personen doorbreken en alleen werken met geaggregeerde of gepseudonimiseerde gegevens.

Persoonsgegevens van mogelijke nieuwe klanten gebruikt KBC gedurende 5 jaar tenzij er in de tussentijd een contact was met de prospect. Dan gaat een nieuwe termijn van 5 jaar in. De prospect kan wel steeds vragen om zijn persoonsgegevens te verwijderen.

5.6 KBC gaat niet zomaar in op vragen van derde partijen

5.6.1. Naleving van de discretieplicht

Omdat KBC Verzekeringen de discretieplicht en de privacywetgeving moet naleven, zullen we enkel antwoorden op vragen van derden als die gebaseerd zijn op een wettelijke bepaling of een wettig belang, die nodig zijn voor de uitvoering van de overeenkomst, of met de toestemming van de betrokkene.

In het laatste geval raadt het zelfs aan om de gegevens bij de betrokkene zelf op te vragen.

KBC kan niet aansprakelijk worden gesteld als de rechtmatige ontvangers van gegevens, persoonsgegevens van klanten of van rechtspersonen, omwille van een buitenlandse wettelijke verplichting, aan lokale autoriteiten moeten voorleggen. Of als ze persoonsgegevens onveilig behandelen.

5.6.2. De ombudsman van de verzekeringen moet zich richten tot KBC Klachtenmanagement

KBC Klachtenmanagement beantwoordt de vragen van de ombudsman van de verzekeringen.

5.6.3. Derde partijen moeten zich richten tot de dienst 'Inlichtingen aan derden'

Heb je vragen over klanten als derde, bijvoorbeeld omdat je bij de politie bent, of notaris of advocaat, dan kan je terecht bij KBC Verzekeringen Telecel, Van Overstraetenplein 2, 3000 Leuven of via de volgende e-mailadressen: telecel.leven@verz.kbc.be (levensverzekeringen) en kbc.telecel@verz.kbc.be (Schadeverzekeringen). Deze gespecialiseerde dienst zal je vraag beantwoorden, rekening houdend met de discretieplicht en de privacywetgeving. Onze tussenpersonen of andere diensten zullen je dus doorverwijzen.

5.7 Ook jij kunt je gegevens helpen beveiligen

Op bepaalde aspecten van de (technische) gegevensverwerking heeft KBC Verzekeringen geen of onvoldoende invloed en kan KBC geen totale veiligheid garanderen. Denk maar aan het internet of mobiele communicatie (zoals smartphones).

Als er hackers aan het werk zijn, slaagt KBC Verzekeringen er niet altijd in om hun cyberaanvallen op tijd af te slaan. Soms heeft KBC er zelfs helemaal geen vat op, bijvoorbeeld als een hacker erin slaagt je identificatiegegevens te bemachtigen door illegale software op je computer te installeren (spyware) of door een nepwebsite te maken (phishing).

KBC Verzekeringen nodigt jou dan ook uit om regelmatig een kijkje te nemen op de KBC-website over veilig internetgebruik: www.kbc.be/secure4u. Op die site krijg je altijd de meest actuele tips en aanbevelingen om het veilig te houden.

