

Privacy Charter

Je tevredenheid staat voor ons centraal. Altijd. Daarom staat het respect voor je privacy en de bescherming van je persoonsgegevens bij DVV Zakenkantoor voorop.

Om je producten, innovatieve diensten, services en informatie aan te kunnen bieden die echt iets voor je betekenen, verwerken wij je gegevens. Waarbij het respect voor je privacy boven alles staat. Dat is ons engagement.

Daarom stelden we dit Privacycharter op. We willen je duidelijk informeren over hoe we je privacy beschermen en hoe we rekening houden met je voorkeuren. Je persoonsgegevens worden niet verkocht aan derden. Er we voeren consequent controles uit op het naleven van dit charter.

1. Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van je persoonsgegevens?

DVV Zakenkantoor bvba, met maatschappelijke zetel Plezantstraat 40, 9100 Sint-Niklaas.

Met dit charter informeren we je over de verwerking van je persoonsgegevens waarvoor DVV Zakenkantoor verantwoordelijk is.

Je kan contact opnemen met onze verantwoordelijke voor gegevensbescherming (DPO) door hem aan te schrijven op het volgende adres: DVV Zakenkantoor, ter attentie van de DPO – Plezantstraat 80, 9100 Sint-Niklaas, of door een e-mail te sturen naar dvvzakenkantoor@dvv.be.

De regelgeving rond de bescherming van de persoonlijke levenssfeer heeft alleen betrekking op fysieke personen.

2. Wat houdt de verwerking van persoonsgegevens in?

Persoonsgegevens omvatten alle informatie over jou als geïdentificeerde of identificeerbare persoon. Dit kan gaan om contactgegevens, een identificatienummer, financiële gegevens, verzekeringsgegevens, geografische gegevens, online identificatiegegevens of elk ander gegeven in verband met jou.

De verwerking van persoonsgegevens omvat elke bewerking van deze gegevens, zoals het verzamelen, registreren, raadplegen, gebruiken of bewaren ervan.

DVV Zakenkantoor verwerkt persoonsgegevens van onder andere (kandidaat-) verzekeringnemers, prospecten, verzekerden, begunstigden, derden (bijvoorbeeld slachtoffers en getuigen) en (kandidaat-)kredietnemers voor verschillende doeleinden en dit op basis van verschillende rechtsgronden.

DVV Zakenkantoor ziet erop toe dat enkel de noodzakelijke gegevens worden verwerkt.

3. Welke persoonsgegevens worden verwerkt?

Het kan gaan om:

- Identificatiegegevens zoals je naam en voornaam, geboorteplaats, geboortedatum, rijksregisternummer, voertuignummerplaat, rijbewijsnummer,...
- Financiële identificatiegegevens zoals je bankrekeningnummer.
- Contactgegevens zoals je adres, e-mailadres en telefoonnummer.
- Gegevens gelinkt aan je verzekeringscontracten, schadedossiers, klachtdossiers en kredieten.
- Gegevens die verband houden met onze tevredenheidsenquêtes.
- Gegevens verkregen via de verzekeringsmaatschappijen of andere externe partijen (vb experts, lekzoekers, advocaten, ...) waarmee we samenwerken

- Gezondheidsgegevens:

DVV Zakenkantoor heeft in bepaalde gevallen informatie nodig over je gezondheid. Voor het sluiten en uitvoeren van bepaalde verzekeringscontracten (zoals levensverzekeringen en hospitalisatieverzekeringen) en voor het behandelen van een schadegeval met lichamelijk letsel is het noodzakelijk dat je gezondheidsgegevens worden verwerkt.

Om je gezondheidsgegevens te kunnen verwerken, vraagt DVV Zakenkantoor je toestemming of baseren wij ons op één van de andere rechtsgronden (zie punt 6).

Je gezondheidsgegevens kunnen enkel worden verwerkt door onze medewerkers en de raadgevend geneesheer van de maatschappij, voor zover zij belast zijn met één of meer taken die met het voorgaande verband houden en door eventuele derden waarvan de tussenkomst noodzakelijk is bij de uitvoering van voormelde taken.

- Gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten:

Deze gegevens worden enkel verwerkt indien dit noodzakelijk is voor de verwezenlijking van een wettelijk doel of in het kader van de rechtmatige belangen van DVV Zakenkantoor.

- Gegevens betreffende aangifte personenbelasting

Deze gegevens worden enkel verwerkt indien noodzakelijk in het kader van berekening, optimalisatie en aangifte van de personenbelasting.

Publieke gegevens.

- Gegevens verkregen via derden zoals gegevens uit het Rijksregister, het Belgisch Staatsblad, de Centrale voor Kredieten aan Particulieren (CKP) bij de Nationale Bank, of gegevens aangekocht van externe bedrijven die we gebruiken voor het vervolledigen en verbeteren van onze bestanden.

- Gegevens in verband met je surfgedrag op onze website en eventuele eigen apps zoals het raadplegen van gegevens, simulaties, aankopen, aanvragen, het invullen van wedstrijdformulieren.

- Gegevens verkregen via cookies:

Als je onze website bezoekt of gebruik maakt van onze apps, kan je kiezen om al dan niet cookies te aanvaarden. Cookies zijn essentieel voor de goede werking van de website. Ze onthouden je voorkeuren, verzamelen statistische gegevens en laten toe de inhoud van onze website aan te passen aan je behoeften.

4. Wanneer verzamelen we je persoonsgegevens?

We verzamelen je gegevens wanneer je in contact komt met DVV Zakenkantoor; bijvoorbeeld wanneer je:

- klant wordt.
- contact met ons opneemt of wij contact met je opnemen.
- gegevens worden meegedeeld door een maatschappij waarmee we samenwerken.
- gebruik maakt van één van onze producten of diensten.
- onze website bezoekt of gebruik maakt van onze apps via de cookies.
- gegevens meedeelt op onze website of onze apps.
- aan een wedstrijd, -event of - enquête deelneemt.

5. Waarvoor verwerken we je persoonsgegevens?

We verwerken je persoonsgegevens voor verschillende doeleinden, zoals:

- Het sluiten, beheren en uitvoeren van verzekeringscontracten en kredieten.
- Het beheer van de klantrelatie.
- De voortdurende verbetering van onze diensten, kanalen en processen.
- De administratie en het risicobeheer.
- Het uitwerken van studies, modellen en statistieken.
- Het voorkomen van witwaspraktijken, fraude en financiering van terrorisme.
- Het voldoen aan alle wettelijke, reglementaire en administratieve verplichtingen waaraan wij onderworpen zijn (bv. assurMiFID-verplichtingen en fiscale verplichtingen).
- Het beantwoorden van elke gegronde vraag van de gerechtelijke of toezichthoudende overheid om toegang te krijgen tot de gegevens.
- Het vooraf invullen van reeds gekende gegevens van bestaande klanten bij aanvragen voor bijkomende producten of diensten.

- Direct marketing: om je gepersonaliseerde aanverwante producten en diensten aan te bieden en te vermijden dat we je producten of diensten voorstellen die niet relevant voor je zijn.

- Zo zouden we:

- Je klantgegevens (automatisch) verwerken om algemene of specifieke klantenprofielen te bepalen.

- Je behoeften beter inschatten en ons aanbod daarop afstemmen.

- Je bij de belangrijke momenten in je leven aangepaste producten aanbieden, en je bijvoorbeeld adviseren bij de start op de arbeidsmarkt of je de beste verzekering voorstellen bij de aankoop van een huis.

- Je op de hoogte houden over beleggingsverzekeringen, op basis van de samenstelling van je portefeuille.

- Je adviseren rond fiscale voordelen die gepaard gaan met onze producten, bijvoorbeeld door het aanbieden van een pensioenspaarproduct.

DVV Zakenkantoor verwerkt voor direct marketing doeleinden geen gevoelige gegevens zoals gezondheidsgegevens of gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten.

6. Op welke rechtsgrond steunt de verwerking van je persoonsgegevens?

DVV Zakenkantoor verwerkt je persoonsgegevens enkel in één van de volgende gevallen:

- Wanneer je ons hiervoor je toestemming gaf. Deze toestemming kan je steeds intrekken. Deze intrekking geldt uitsluitend voor de periode na de intrekking en tast dus niet de rechtmatigheid aan van de verwerking die plaatsvond tot het ogenblik van de intrekking.

- Wanneer we een contract of een precontractjele maatregel uitvoeren.

- Wanneer we wettelijk of reglementair verplicht zijn.

- Op basis van een gerechtvaardigd belang, waarbij een zeer grondige afweging maken tussen het belang van DVV Zakenkantoor en jouw belang, waaronder de bescherming van je persoonlijke levenssfeer.

- De gerechtvaardigde belangen waarop DVV Zakenkantoor zich beroept zijn bijvoorbeeld:

- De preventie van fraude en misbruiken.
- Het beheer van geschillen.
- De evaluatie van de totaal klantrelatie.
- Het aanbieden van producten of diensten die het nauwst mogelijk aansluiten bij je behoeften en verlangens.
- Het verbeteren van processen en applicaties.
- De herverzekering van de verzekeringsrisico's.
- Direct marketing.

7. Aan wie kunnen we jouw persoonsgegevens doorgeven?

DVV Zakenkantoor verkoopt je gegevens niet voor commerciële acties van andere bedrijven.

Soms is het nodig dat we om operationele redenen een beroep doen op zorgvuldig geselecteerde organisaties buiten de maatschappijen waarmee we samenwerken. En ook voor specifieke dienstverlening kan worden samengewerkt met externe partijen, zoals bijvoorbeeld advocaten, gerechtsdeurwaarders, schade-experten, lekopzoekers, ...

Ook voor de uitvoering van een aantal verplichtingen tegenover jou doet DVV Zakenkantoor een beroep op gespecialiseerde dienstverleners zoals: het e-healthplatform (ehealth.fgov.be), schaderegelingsbureaus, Datassur ESV (datassur.be), Assurcard nv (assurcard.be), herverzekeringsondernemingen en -makelaars, experts, herstellende, privédetectives, de overheid...

Ook hier kunnen de personen die in dergelijke gevallen gemachtigd zijn om je gegevens te gebruiken, dit enkel binnen de strikte limieten van hun specifieke contractuele of wettelijke opdracht.

Indien we in dat verband een beroep doen op een firma buiten de Europese Economische Zone, doen we dat enkel als we garanties bekomen rond een zelfde adequaat beschermingsniveau met betrekking tot je persoonsgegevens als binnen Europa.

In sommige gevallen verplicht de wet DVV Zakenkantoor om bepaalde persoonsgegevens mee te delen aan instellingen zoals de Nationale Bank van België, o.a. voor de evaluatie van het kredietrisico.

8. Welke rechten heb je en hoe kan je ze uitoefenen?

Je hebt recht op inzage van je persoonsgegevens. Dit houdt in dat je uitsluitel krijgt over de al dan niet verwerking van je persoonsgegevens en inzage krijgt via een globaal overzicht.

Je hebt recht op het corrigeren en het verwijderen van je persoonsgegevens. Zijn je persoonsgegevens onjuist, onvolledig of niet relevant, of wil je ze laten verwijderen, dan kan je ze laten wijzigen, aanvullen of, indien de wet dit toestaat, laten wissen. In bepaalde gevallen hebt je eveneens het recht om een beperking van de verwerking van je gegevens te vragen voor een bepaalde dienstverlening en het recht op verzet tegen het gebruik van je gegevens op basis van gerechtvaardigd belang.

Je hebt het recht op overdracht van persoonsgegevens. Bepaalde gegevens die je ons bezorgde mag je onder bepaalde voorwaarden laten overdragen aan een andere verwerkingsverantwoordelijke of aan jezelf.

Je hebt het recht je te verzetten tegen het gebruik van je persoonsgegevens voor direct marketing. Je kan op elk moment aangeven dat je niet wil dat we je gegevens verzamelen, bewaren en verwerken voor directmarketingdoeleinden. Je ontvangt dan geen commerciële voorstellen meer.

Je hebt het recht om niet enkel te worden onderworpen aan een volledig automatische individuele besluitvorming. Bepaalde gegevensverwerkingen en processen verlopen volledig geautomatiseerd zonder menselijke tussenkomst. Zo kunnen we bijvoorbeeld nog sneller antwoorden op bepaalde krediet- of verzekeringsaanvragen.

Voor de onderschrijving van overlijdensdekkingen en niet-levensverzekeringen vindt desgevallend een profilering plaats die aanleiding kan geven tot een automatische individuele besluitvorming, dit in het kader van een correcte evaluatie en aanvaarding van het risico. Voor de aanvaarding en tarificatie van het risico en de bepaling van de waarborgen worden immers segmentatiecriteria gehanteerd. Deze worden beschreven in de bijzondere voorwaarden van de betrokken producten.

Je kan vragen om de tussenkomst van één van onze medewerkers, je standpunt meedelen en de beslissing betwisten indien je het niet eens zou zijn met het resultaat van zo'n volledig geautomatiseerd proces.

8.2 Hoe kan je deze rechten uitoefenen?

Voor de uitoefening van je rechten kan je contact opnemen met ons op het volgende adres: dvzakenkantoor@dvv.be (met een tweezijdige gehandtekening van je identiteitskaart in bijlage).

8.3 Recht om klacht in te dienen

Als de eerder vermelde aanspreekpunten onvoldoende antwoord bieden, neem dan contact op met de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit (privacycommission.be).

9. Hoe lang worden je persoonsgegevens bewaard?

Dit hangt af van het soort persoonsgegevens, het onderschreven product en de toepasselijke wet- en regelgeving. De persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor de verwerking waarvoor ze werden ingezameld. De gegevens worden steeds bewaard gedurende de volledige looptijd van het onderschreven product en de toepasselijke bewaartermijn.

10. Wat bij eventuele wijzigingen aan dit charter?

Wij zullen je via de gebruikelijke communicatiekanalen informeren over wijzigingen aan het Privacycharter.