

ERGO INSURANCE N.V.

ERGO

PRIVACYVERKLARING

Inhoud

Inleidende verklaring: de inhoudelijke wijzigingen in deze versie van de Privacyverklaring van ERGO Insurance NV	4
1. ERGO en uw privacy	4
2. ERGO en uw cookies	4
3. Wat is het toepassingsgebied van deze privacyverklaring en voor wie is ze bedoeld?	4
4. Welke categorieën van persoonsgegevens verwerkt ERGO?	5
4.1. Niet-gevoelige persoonsgegevens	5
4.2. Gevoelige persoonsgegevens	6
4.2.1. Gezondheidsgegevens.....	6
4.2.2. Genetische gegevens.....	7
4.2.3. Persoonsgegevens met betrekking tot strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten	7
5. Hoe verkrijgt ERGO uw persoonsgegevens?	7
5.1. Rechtstreeks van u verkregen.....	7
5.2. Onrechtstreeks van u verkregen.....	8
6. Neemt ERGO geautomatiseerde beslissingen op basis van uw persoonsgegevens?.....	8
7. Op basis van welke rechtsgronden en voor welke doeleinden verwerkt ERGO uw persoonsgegevens?	9
7.1. ERGO moet uw niet-gevoelige persoonsgegevens verwerken om uw verzekeringsovereenkomst(en) te beheren en/of uit te voeren	9
7.2. U hebt uw uitdrukkelijke toestemming gegeven voor de verwerking van uw gezondheidsgegevens	10
7.3. ERGO moet uw persoonsgegevens verwerken om te voldoen aan een wettelijke verplichting waaraan ERGO is onderworpen	11
7.4. ERGO moet uw persoonsgegevens verwerken op basis van de gerechtvaardigde belangen van ERGO om als bedrijf te kunnen functioneren.....	12
7.4.1 Taken en controles voor de bedrijfsvoering, het waarborgen van de veiligheid en het voorkomen van fraude bij ERGO	12
7.4.2 Toezicht en rapportage.....	13
7.4.3 Commerciële modellering en profilering.....	14
7.4.4 De vaststelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering	14
7.4.5 Communicatie met ERGO wanneer u geen verzekeringsovereenkomst(en) met ERGO heeft	14
7.4.6 Het onderhouden, verbeteren en ontwikkelen van (de kwaliteit van) de producten en diensten van ERGO en het verbeteren van de klantervaring	15

8.	Welke regels zijn van toepassing op minderjarigen en op handelingsonbekwamen?.....	15
9.	Aan wie geeft ERGO persoonsgegevens door?	16
10.	Hoe lang bewaart ERGO uw persoonsgegevens?.....	17
11.	Hoe worden uw persoonsgegevens beschermd?	18
12.	Wat zijn uw rechten en hoe kunt u deze uitoefenen?	19
12.1.	Recht op toegang tot uw gegevens	19
12.2.	Recht op rectificatie van uw gegevens	20
12.3.	Recht op gegevenswissing (of “recht op vergetelheid”).....	20
12.4.	Recht op beperking van de verwerking	21
12.5.	Recht om bezwaar te maken tegen de verwerking	21
12.6.	Recht om toestemming in te trekken	22
12.7.	Recht op overdraagbaarheid van gegevens.....	22
12.8.	Rechten met betrekking tot geautomatiseerde individuele besluitvorming (inclusief profilering).....	23
12.9.	Recht om een klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit.....	23
12.10.	Hoe kunt u uw rechten uitoefenen?	23
13.	Wat gebeurt er als ERGO deze Privacyverklaring wijzigt?	24
14.	Hoe kunt u contact opnemen met ERGO?	24

INLEIDENDE VERKLARING: DE INHOUDELIJKE WIJZIGINGEN IN DEZE VERSIE VAN DE PRIVACYVERKLARING VAN ERGO INSURANCE NV

We hebben voornamelijk bepaalde rechtsgronden verduidelijkt (sectie 7) en de lijst van ontvangers bijgewerkt, met inbegrip van de derde landen (sectie 9). We hebben ook meer inzage gegeven in het beperkt gebruik van sociale media en we hebben de leesbaarheid van bepaalde secties verbeterd.

Deze nieuwe versie is van kracht vanaf januari 2025.

1. ERGO EN UW PRIVACY

ERGO Insurance N.V. ("**ERGO**", "**wij**") hecht veel belang aan uw privacy. Wij streven ernaar uw persoonsgegevens op een rechtmatige, passende en transparante manier te verwerken in overeenstemming met de Algemene Verordening inzake Gegevensbescherming (EU) 2016/679 ("**AVG**") en eventuele nationale wetgeving die op grond van de AVG is aangenomen (zoals de wet betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens van 30 juli 2018).

Met deze Privacyverklaring willen wij ERGO's engagement benadrukken, aangezien privacy een kernwaarde is in onze klantgerichte strategie.

Gelieve de tijd te nemen om deze Privacyverklaring door te nemen en beter te begrijpen welke categorieën van uw persoonsgegevens ERGO verwerkt. Ook leggen wij uit op welke rechtsgrond ERGO uw persoonsgegevens verwerkt, voor welke specifieke doeleinden en aan wie wij deze gegevens doorgeven.

Deze Privacyverklaring bevat ook een beschrijving van uw rechten op het gebied van gegevensbescherming, zoals het recht om bezwaar te maken tegen (bepaalde) verwerkingsactiviteiten die wij uitvoeren, en legt uit hoe u deze rechten kunt uitoefenen overeenkomstig de toepasselijke wetgeving. Om uw rechten uit te oefenen, kunt u een verzoek tot ons richten door contact met ons op te nemen via sectie 12.10 "*Hoe kunt u uw rechten uitoefenen?*".

2. ERGO EN UW COOKIES

Gelieve ons ERGO [Cookiebeleid](#) te lezen wanneer u een van onze websites gebruikt. Dit Cookiebeleid legt uit wat cookies zijn, welke cookies ERGO gebruikt en hoe u uw cookievoorkeuren kunt wijzigen. Ons Cookiebeleid is steeds terug te vinden op onze websites.

3. WAT IS HET TOEPASSINGSGEBIED VAN DEZE PRIVACYVERKLARING EN VOOR WIE IS ZE BEDOELD?

ERGO is een vennootschap naar Belgisch recht, met maatschappelijke zetel te Loksumstraat 25, 1000 Brussel, België, ingeschreven bij de Belgische Kruispuntbank van Ondernemingen met ondernemingsnummer 0414.875.829.

In alle situaties die in deze Privacyverklaring worden beschreven, zal ERGO uw persoonsgegevens als **verwerkingsverantwoordelijke** verwerken. Dat wil zeggen dat ERGO de doeleinden van en de middelen voor de verwerking van deze persoonsgegevens bepaalt; met andere woorden dat ERGO het 'hoe en het 'waarom' ervan bepaalt.

Deze privacyverklaring is bedoeld voor **alle huidige en voormalige verzekeringnemers, verzekerden en/of begunstigden van een verzekeringsovereenkomst met ERGO, met inbegrip van hun gevolmachtigden en wettelijke vertegenwoordigers, en/of belanghebbende derden** wanneer hun persoonsgegevens door ERGO worden verwerkt.

Persoonsgegevens hebben betrekking op alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon. Dit omvat bijvoorbeeld uw naam, uw foto, uw telefoonnummer, uw polisnummer, uw e-mailadres, uw bankrekeningnummer, etc.

Bepaalde van uw persoonsgegevens, zoals uw gezondheidsgegevens, worden beschouwd als **gevoelige persoonsgegevens** en krijgen bijzondere bescherming (zie sectie 4.2. "Gevoelige persoonsgegevens").

Onder **verwerking** wordt verstaan een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot (een geheel van) persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens.

4. WELKE CATEGORIEËN VAN PERSOONSGEGEVENS VERWERKT ERGO?

In het kader van onze verzekeringsrelatie met u kunnen we, afhankelijk van de context, zowel uw niet-gevoelige als uw gevoelige persoonsgegevens verzamelen en verwerken (bijv. wanneer u een van onze digitale oplossingen gebruikt, wanneer u ons belt, wanneer u een behoeftanalyse of een medische vragenlijst invult, wanneer u uw verzekeringsovereenkomst uitoefent, etc.)

4.1. Niet-gevoelige persoonsgegevens

ERGO kan volgende **niet-gevoelige persoonsgegevens van u** verwerken:

- identificatiegegevens (bijv. naam, voornaam, rijksregisternummer, identiteitskaartnummer, geboortedatum, leeftijd, geboorteplaats, geslacht, nationaliteit, fiscaal nummer, taal, foto, polisnummer, klanthnummer, IP-adres dat u achterlaat wanneer u op onze websites surft (gebruikt voor cookies), etc.);
- contactgegevens (bijv. adres, e-mailadres, telefoonnummer, etc.);
- productgegevens (bijv. soort verzekering, risicodekking, etc.);
- financiële gegevens (bijv. bankrekeningnummer, mandaatreferte in het geval van een SEPA-mandaat, prijs (premie), vervaldatum van de factuur, (niet) verrichte of (niet) ontvangen betalingen, status van het contract, de waarde van uw roerende en onroerende goederen, uw financiële inkomsten en spaarvermogen, uw beleggingsdoelstellingen, etc.);

- gezinssamenstelling (bijv. burgerlijke staat, aantal kinderen, naam/namen van de/het kind(eren), etc.);
- professionele gegevens (bijv. naam van de werkgever, functie, etc.);
- gegevens met betrekking tot uw financiële kennis;
- hobby's en interesses (bijv. gevaarlijke sporten die een risico op blessures met zich kunnen meebrengen, etc.);
- gegevens in verband met uw verzekeringscontracten, mededelingen hierover en klachtendossiers;
- beelden en geluidsopnames (bijv. beelden van videobeveiligingscamera's, telefoonopnames wanneer u ERGO opbelt, etc.);
- enquêtegegevens (bijv. gegevens over klanttevredenheid, etc.); en/of
- profileringsgegevens (bijv. betalingsprofiel (slechte betaler), etc.).

4.2. Gevoelige persoonsgegevens

Op grond van de toepasselijke gegevensbeschermingswetgeving krijgen bepaalde gegevens (de zogenaamde "gevoelige persoonsgegevens") bijzondere bescherming. Van dit soort gegevens verwerkt ERGO enkel gezondheidsgegevens en, in beperkte gevallen, gegevens met betrekking tot strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten.

4.2.1. Gezondheidsgegevens

Als levensverzekeraar moet ERGO uw gezondheidsgegevens met betrekking tot uw vroegere en/of huidige gezondheidstoestand verwerken voor precontractuele en contractuele doeleinden, waaronder het beoordelen van de geschiktheid van uw verzekeringsdekking en het bestrijden van fraude.

ERGO kan **gezondheidsgegevens van u** verwerken, zoals of deel uitmakend van:

- fysieke gegevens (bijv. gewicht, lengte, etc.);
- levensgewoonten met inbegrip van uw consumptiegewoonten zoals alcohol- en rookgewoonten, etc.;
- verzekeringsrisicoprofiel opgesteld in lijn met de geldende regelgeving;
- vroegere en/of huidige gezondheidstoestand (waaronder uw medische behandelingen);
- RIZIV/INAMI-codes (d.w.z. de officiële codes voor de medische verstrekking en behandelingen en geneesmiddelen die u gebruikt);
- schadeaangiften (d.w.z. uw medische onkosten aangiften zoals van een langdurige zorgafhankelijkheid of arbeidsongeschiktheid, etc.);
- kostenafrekeningen die relevant kunnen zijn ter bewijs in verzekeringszaken;
- ingevulde ERGO formulieren/vragenlijsten (bijv. bij ongeval);
- medische verklaringen en rapporten, door de adviserende arts van ERGO of onder zijn/haar toezicht.

Uw gezondheidsgegevens kunnen alleen worden verwerkt door adviserende artsen van ERGO of, onder hun toezicht, en door werknemers van ERGO die belast zijn met één of meer aanverwante taken en door een beperkt aantal derden waarvan de tussenkomst nodig is voor de uitvoering van sommige van deze taken, zoals bijvoorbeeld het afdrukken en verzenden van uw kostenafrekeningen (zie sectie 9 "*Aan wie geeft ERGO persoonsgegevens door?*").

ERGO neemt steeds de nodige maatregelen om uw (niet-) gevoelige persoonsgegevens ten allen tijde te beschermen (zie sectie 11 "*Hoe worden uw persoonsgegevens beschermd?*").

4.2.2. Genetische gegevens

Overeenkomstig artikel 58 van de wet betreffende de verzekeringen van 4 april 2014, als gewijzigd, kunnen genetische gegevens **niet** worden meegedeeld aan ERGO. Daarom **vragen wij u en uw artsen om deze gegevens niet met ERGO te delen**. Indien ERGO echter wel genetische gegevens van u of uw arts zou ontvangen, dan zal ERGO deze gegevens opslaan, maar zal ze deze op geen enkele wijze gebruiken, en dus ook niet bij het beheer of de uitvoering van uw verzekeringsovereenkomst(en) (zie artikel 61 van de wet betreffende de verzekeringen van 4 april 2014).

4.2.3. Persoonsgegevens met betrekking tot strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten

ERGO kan persoonsgegevens met betrekking tot strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten verwerken voor de vaststelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering en/of in geval van fraude. Dergelijke gegevens worden slechts in beperkte gevallen verwerkt en alleen voor zover dit wettelijk is toegestaan, en waarbij passende beschermingsmaatregelen worden in acht genomen.

5. HOE VERKRIJGT ERGO UW PERSOONSgegevens?

Wij kunnen uw persoonsgegevens zowel rechtstreeks als onrechtstreeks verkrijgen:

5.1. Rechtstreeks van u verkregen

Meestal verwerken wij persoonsgegevens die u bewust aan ons hebt bezorgd. Dat is bijvoorbeeld het geval wanneer u:

- onze klant werd (bijv. door het invullen van formulieren zoals medische vragenlijsten, schadeaanmeldingen, etc.);
- contact met ons opneemt (of opnam), of gebruikmaakt(e) van onze producten en diensten via de verschillende kanalen die u ter beschikking worden gesteld (voor zover van toepassing: e-mailadres, ERGO Contact Center, ergo.be, ergolife.be, per post, etc.);
- informatie meldt over mogelijke compliance-overtredingen die hebben plaatsgevonden of die zeer waarschijnlijk zullen plaatsvinden, zoals fraude of corruptie (bijv. via het beveiligde en vertrouwelijke [klokkenluidersportaal](#));
- uitzonderlijk onze kantoren bezoekt (bijv. via de beveiligingscamera's, aan de receptie bij het invullen van het bezoekersregister, etc.).

5.2. Onrechtstreeks van u verkregen

Soms verwerkt ERGO persoonsgegevens die wij kunnen afleiden uit andere informatie die u ons verstrekt of die wij van derden over u verkrijgen.

Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer:

- u derde partijen of personen specifiek heeft gemachtigd om uw persoonsgegevens met ERGO te delen in het kader van het beheren en/of uitvoeren van uw verzekeringsovereenkomst(en) (bijv. via uw gevolmachtigden en/of wettelijke vertegenwoordigers, uw makelaar, andere verzekeraars, advocaten, deskundigen waaronder dokters, externe beheerders, uw ziekenfonds of, voor wat betreft niet-gevoelige persoonsgegevens, via uw werkgever die een collectieve verzekering voor haar werknemers heeft afgesloten, etc.);
- wij uw persoonsgegevens verkrijgen of controleren/bevestigen via toezichthouders en andere overheidsinstellingen/autoriteiten (bijv. de Financial Services and Markets Authority (FSMA)) en/of sectororganisaties en consumentenverenigingen (bijv. de Ombudsman van de Verzekeringen), via justitiële en politionele autoriteiten, via de vzw Identifin, via Checkdoc, via Dow Jones, etc.);
- wij uw persoonsgegevens bekomen via een klokkenluider;
- uw persoonsgegevens publiek beschikbaar zijn, zoals bijvoorbeeld (beoordeeld geval per geval):
 - een openbare bekendmaking van uw benoeming als bedrijfsleider (via het Belgisch Staatsblad of de Kruispuntbank van Ondernemingen) of van de solvabiliteit van uw bedrijf (via Graydon);
 - uw persoonsgegevens algemeen bekend zijn of in de pers zijn gepubliceerd; en/of
 - uw eigen publicaties/commentaren op websites, blogs en/of op sociale-mediaprofiel(en), uitsluitend voor doeleinden van het beheren van onze sociale media, van fraude-en antiwitwasbestrijding tijdens de uitvoering van uw verzekeringsovereenkomst(en) en/of in het kader van geschillen of rechtszaken.

Wij verzoeken u geen gevoelige persoonsgegevens van uzelf of andere personen te delen op onze social media pagina's of in privéberichten. Indien u (gevoelige) persoonsgegevens vermeldt, geeft u ERGO de (uitdrukkelijke) toestemming om deze te verwerken voor de doeleinden genoemd in onze ["Gebruiksvoorwaarden Sociale Media"](#). U kunt deze toestemming te allen tijde intrekken via sectie 12.10 ("*Hoe kunt u uw rechten uitoefenen?*").

ERGO verwerkt enkel de persoonsgegevens die relevant en noodzakelijk zijn voor de doeleinden waarvoor ze werden verzameld.

6. NEEMT ERGO GEAUTOMATISEERDE BESLISSINGEN OP BASIS VAN UW PERSOONSGEGEVENS?

Om u beter, vlotter en sneller van dienst te kunnen zijn, kan ERGO een deel van de verwerking van uw niet-gevoelige persoonsgegevens automatiseren, mogelijks door middel van artificiële intelligentie, voor het beheren en/of uitvoeren van uw verzekeringsovereenkomst(en).

Als u toestemming geeft voor de verwerking van uw gezondheidsgegevens, geldt deze toestemming ook voor het verwerken van deze gegevens in het kader van het nemen van potentiële geautomatiseerde beslissingen.

U heeft echter het recht om een menselijke tussenkomst te verkrijgen met betrekking tot zulke geautomatiseerde besluitvorming en profilering, om uw standpunt kenbaar te maken en om de beslissing te betwisten.

U kan uw toestemming te allen tijde intrekken. Let wel dat als u uw toestemming intrekt, dit het beheer en/of de goede uitvoering van de verzekeringsovereenkomst(en) kan hinderen.

U kunt deze rechten uitoefenen door contact op te nemen met ERGO via sectie 12.10 "*Hoe kunt u uw rechten uitoefenen?*".

7. OP BASIS VAN WELKE RECHTSGRONDEN EN VOOR WELKE DOELEINDEN VERWERKT ERGO UW PERSOONSgegevens?

ERGO verzamelt en verwerkt uw persoonsgegevens alleen als een van de volgende rechtsgronden van toepassing is en voor de volgende specifieke, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden:

7.1. ERGO moet uw niet-gevoelige persoonsgegevens verwerken om uw verzekeringsovereenkomst(en) te beheren en/of uit te voeren

In het kader van het beheren en/of uitvoeren van uw verzekeringsovereenkomst(en) waarbij u verzekeringnemer, verzekerde of begunstigde bent, verwerken ERGO en, in zekere mate, makelaars uw **niet-gevoelige** persoonsgegevens voor de volgende doeleinden:

- de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst(en), inclusief risicobeoordelingen en beoordelingen van de verzekerbaarheid;
- de uitvoering van de (pre-)contractuele verplichtingen (inclusief uw behoefteanalyse in overeenstemming met de richtlijn inzake verzekeringsdistributie (IDD) en AssurMiFID), en van de verplichtingen die voortvloeien uit de verzekeringsrelatie met u, waaronder:
 - het beheer van de contractuele relatie;
 - het verlenen van klantenservice (bijv. het beantwoorden van uw oproepen en e-mails);
 - het verwerken van telefoongesprekken, inclusief de opname ervan, in het kader van het beheren en/of uitvoeren van uw verzekeringsovereenkomst(en);
 - de opmaak, inning, verificatie van facturen, premies en voorschotten op polis;
 - het beheer en de afwikkeling van schadeaanvragen en uitbetalingen;
 - uitbetaling aan verzekerden en/of begunstigten;
 - het beheer van klachten;
 - het opleiden van ons personeel in de dagelijkse uitvoering van onze precontractuele en contractuele verplichtingen jegens u (bijv. hoe de applicaties te gebruiken om aan de precontractuele en contractuele verplichtingen te voldoen, etc.); en/of

- de communicatie met het personeel van ERGO met betrekking tot het beheren en/of uitvoeren van uw verzekeringsovereenkomst(en), inclusief wanneer u ons contacteert via ons Contact Center en/of op onze sociale media pagina's;
- de herverdeling van risico's door middel van medeverzekering en herverzekering; en/of
- uitgifte en uitvoering van een SEPA-mandaat op uw verzoek;
- proactief en reactief incidentenbeheer met mogelijke toegang tot uw (gevoelige) persoonsgegevens; en/of
- het is mogelijk dat bij het verwerven of het afstoten van bepaalde onderdelen van ons bedrijf (bijv. portfolio's) of een ander, ERGO persoonsgegevens zou kunnen doorgeven aan Munich RE en ERGO Group en/of derde partijen; en/of
- de behandeling van specifieke verzoeken die u zou kunnen hebben (bijv. het verlenen van een dekking die verband houdt met of een aanvulling vormt op de verzekeringsovereenkomst, het behandelen van uw eventuele verzoeken tot uitoefening van uw rechten als betrokkene, etc.).

Voor zover u uw gezondheidsgegevens aan ons meedeelt in het kader van de precontractuele of contractuele relatie met ons, hebben wij uw uitdrukkelijke toestemming nodig zoals omschreven in sectie 7.2. hieronder.

7.2. U hebt uw uitdrukkelijke toestemming gegeven voor de verwerking van uw gezondheidsgegevens

ERGO heeft als levensverzekeraar uw uitdrukkelijke toestemming nodig om uw gezondheidsgegevens met betrekking tot uw vroegere en/of huidige gezondheidstoestand te verwerken voor contractuele en precontractuele doeleinden, zoals het beoordelen van de geschiktheid van uw verzekeringsdekking en het bestrijden van fraude.

In het bijzonder:

- **voorafgaand** aan het afsluiten van de verzekeringsovereenkomst(en) verwerkte ERGO, afhankelijk van het product, bepaalde van uw gezondheidsgegevens voor volgende doeleinden:
 - een geschikte premie vaststellen en een kostenbeheer voeren; en
 - een risicoboordeel en een evaluatie of u als (potentiële) klant in aanmerking kwam om een verzekeringsovereenkomst af te sluiten op basis van uw vroegere en huidige gezondheidsgegevens (waaronder uw medische vragenlijsten en medische rapporten);
- **tijdens** de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst(en) moet ERGO uw gezondheidsgegevens verwerken in het kader van het merendeel van de doeleinden die hierboven staan omschreven in sectie 7.1 en met het oog op het beheer, de verwerking en de uitvoering van uw schadeaanvragen; en
- **na** de beëindiging van uw verzekeringsovereenkomst(en), voor wettelijke verplichtingen (bijv. de verplichting om elke verzekeringsdistributieactiviteit die gedurende een bepaalde periode wordt uitgevoerd te bewaren voor FSMA audit doeleinden, volgens artikel 291 van de wet betreffende de verzekeringen van 4 april 2014, als gewijzigd) en voor post-contractuele verplichtingen.

Als u geen uitdrukkelijke toestemming geeft of als u uw uitdrukkelijke toestemming wilt intrekken, kan dit het beheer en/of de goede uitvoering van de verzekeringsovereenkomst(en) belemmeren.

7.3. ERGO moet uw persoonsgegevens verwerken om te voldoen aan een wettelijke verplichting waaraan ERGO is onderworpen

ERGO kan verplicht zijn om uw persoonsgegevens (waaronder, voor zover nodig, uw gezondheidsgegevens) te verwerken om te voldoen aan tal van wettelijke verplichtingen waaraan ERGO als verzekeraar of distributeur van verzekeringsproducten is onderworpen, zoals bijvoorbeeld wetgeving of verplichtingen met betrekking tot:

- verzekeringsmaatschappijen, solvabiliteit II en marktstabiliteit, zoals bedoeld in de wet van 13 maart 2016 op het statuut van en het toezicht op de verzekerings- of herverzekeringsondernemingen, circulaires van de Nationale Bank van België, etc.;
- verzekeringspolissen en de verdeling ervan, zoals de wet betreffende de verzekeringen van 4 april 2014, de richtlijn verzekeringsdistributie (IDD), AssurMiFID, etc.;
- belastingen en boekhouding (Wetboek van de Inkomstenbelastingen, Wetboek van Economisch Recht, Wetboek van de Belasting over de Toegevoegde Waarde, etc.);
- marktmisbruik;
- de strijd tegen het witwassen van geld en de financiering van terrorisme (zoals CRS FATCA, de wet van 8 juli 2018 houdende organisatie van een centraal aanspreekpunt van rekeningen en financiële contracten (...), en de wet van 18 september 2017 tot voorkoming van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme en tot beperking van het gebruik van contanten;
- investeerders- en consumentenbescherming;
- gegevensbescherming (AVG, wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, etc.);
- klokkenluiden zoals de wet van 28 november 2022 betreffende de bescherming van melders van inbreuken op het Unie- of nationale recht vastgesteld binnen een juridische entiteit in de private sector. Indien ERGO uw gevoelige gegevens (zoals gezondheidsgegevens) moet verwerken in het kader van een klokkenluidersmelding, dan is deze verwerking *“noodzakelijk voor de vaststelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering of wanneer gerechten handelen in het kader van hun rechtsbevoegdheid”* (zie artikel 9 §2 (f) van de AVG);
- de veiligheid van onze bezoekers via beveiligingscamera's aan de ingang van onze kantoren (aangeduid met een sticker), overeenkomstig de wet van 21 maart 2007 tot regeling van de plaatsing en het gebruik van bewakingscamera's.

Daarnaast kan ERGO ook verplicht zijn om te reageren op:

- vragen van toezichthouders en andere overheidsinstellingen/autoriteiten, zoals de Gegevensbeschermingsautoriteit, de Financial Services and Markets Authority (FSMA) of de Nationale Bank van België (NBB), FOD Financiën, de eenheid voor financiële informatieverwerking (CTIF), sectororganisaties en consumentenverenigingen zoals de Ombudsman van de Verzekeringen, etc.;

- haar externe auditor; en/of
- gerechtelijke onderzoeken, gerechtelijke bevelen en gerechtelijke procedures in het algemeen (hetzij burgerlijk, hetzij strafrechtelijk).

7.4 ERGO moet uw persoonsgegevens verwerken op basis van de gerechtvaardigde belangen van ERGO om als bedrijf te kunnen functioneren

ERGO verwerkt uw niet-gevoelige persoonsgegevens om **administratieve taken** uit te voeren die indirect verband houden met het beheren en/of uitvoeren van verzekeringsovereenkomst(en) met u. ERGO gebruikt daarbij uw niet-gevoelige persoonsgegevens en zal deze waar mogelijk anonimiseren of pseudonimiseren en in elk geval beperken tot wat nodig is voor het doel waarvoor ze worden verwerkt. We maken bovendien steeds een afweging van onze belangen tegenover uw belangen en uw recht op privacy.

U kunt meer informatie opvragen over deze belangenafwegingen door contact op te nemen met ERGO (zie sectie 14 "*Hoe kunt u contact opnemen met ERGO?*"). U heeft eveneens het recht om bezwaar te maken tegen deze verwerkingen van persoonsgegevens (zie sectie 12.5 "*Recht om bezwaar te maken tegen de verwerking*").

Meer bepaald verwerkt ERGO uw niet-gevoelige persoonsgegevens op basis van haar gerechtvaardigde belangen in de volgende situaties:

7.4.1 *Taken en controles voor de bedrijfsvoering, het waarborgen van de veiligheid en het voorkomen van fraude bij ERGO*

ERGO kan uw niet-gevoelige persoonsgegevens verwerken om taken en controles uit te voeren voor haar bedrijfsvoering, om de veiligheid te waarborgen en om fraude te voorkomen. Dit omvat:

- het naleven van de toepasselijke voorschriften, richtlijnen, normen en gedragscodes;
- de administratie, het beheer en het toezicht op onze organisatie, met inbegrip van het voeren van (interne) onderzoeken (bijv. door het juridisch departement voor bestuurstaken, het beheer van juridische risico's en de behandeling van geschillen en rechtszaken; door de afdeling risicobeheer; door het departement klachtenbeheer; door het departement compliance; door het interne auditsdepartement, etc.);
- de herverdeling van risico's door middel van (mede)verzekering en/of herverzekering;
- het toezicht op onze activiteiten en op de administratieve kennis van de verschillende (rechts)personen waarmee ERGO contacten onderhoudt, zodat we de dossiers, tussenpersonen en andere betrokkenen indien nodig kunnen identificeren;
- de bescherming van de klanten, de werknemers, de onderneming, de activa en de aandeelhouders van ERGO;
- de communicaties (bijv. e-mailuitwisselingen) en de opnamen van telefoongesprekken voor bewijdsdoeleinden zoals voor het beheren van klachten, geschillen en/of fraude;
- algemene beveiligingsactiviteiten en controles op de computernetwerken en -systemen van ERGO, met inbegrip van onze applicaties (bijv. bij het onderzoeken of oplossen

van incidenten of van toegangsproblemen die klanten ondervinden op onze systemen of applicaties);

- het voorkomen, opsporen en onderzoeken van achterstallige betalingen, misdaden, misbruik en fraude. Zo kunnen wij vaststellen dat u een betalingsachterstand hebt van uw premies, dat u deel uitmaakt van een collectieve schuldenregeling, dat u betrokken bent bij een fraudezaak, dat u uw medewerking verleent aan terrorisme, wapen- of mensenhandel, dat de verstrekte identificatie documenten ongeldig zijn (via een verificatie op Checkdoc), etc. Dergelijke signalen kunnen ertoe leiden dat u geen verzekeringsdekking ontvangt of zelfs dat ERGO besluit om een door u (klant) gevraagde verrichting of dienst te weigeren uit te voeren.

Deze verwerkingsactiviteiten worden uitgevoerd op basis van het gerechtvaardigde belang van ERGO om onze activiteiten te vrijwaren in het licht van onze **bedrijfsvoering en van het prudentieel toezicht waaraan een verzekeringsmaatschappij is onderworpen**. Wij kunnen hierbij uw niet-gevoelige persoonsgegevens ontvangen via interne, externe of publieke bronnen.

Indien ERGO uw gevoelige gegevens (zoals gezondheidsgegevens) moet verwerken voor het opsporen en beheren van fraudegevallen, dan is deze verwerking *“noodzakelijk voor de vaststelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering of wanneer gerechten handelen in het kader van hun rechtsbevoegdheid”* (zie artikel 9 §2 (f) van de AVG), of is deze gebaseerd op uw uitdrukkelijke toestemming (artikel 9 §2 (a) van de AVG). Indien ERGO uw persoonsgegevens met betrekking tot strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten moet verwerken, dan is deze verwerking toegestaan door de Belgische wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens (zie artikel 10).

7.4.2 Toezicht en rapportage

ERGO kan uw niet-gevoelige persoonsgegevens verwerken om studies uit te voeren, modellen te creëren en statistieken te genereren voor reglementaire rapporten, risicoanalyses of het toezicht op de winstgevendheid. Dit doen we voor zowel:

- externe rapporteringsdoeleinden in overeenstemming met diverse algemene financiële en verzekeringsrechtelijke voorschriften waaraan wij onderworpen zijn (bijv. NBB, BE GAAP, IFRS 17, FOD Financiën) of om statistische verzekeringsgegevens (zonder persoonsgegevens) te delen met sectororganisatie Assuralia, etc.; en
- interne rapporteringsdoeleinden om te voldoen aan het beleid en de richtlijnen van Munich Re en ERGO Groep, waar ERGO deel van uitmaakt. Dit stelt hen in staat om de algemene en financiële risico's te beoordelen teneinde de levensvatbaarheid en de continuïteit van de Groep te garanderen.

Deze verwerkingsactiviteiten worden uitgevoerd op basis van ons gerechtvaardigde belang in het licht van het prudentieel toezicht (om te garanderen dat de onderneming op lange termijn gezond en financieel levensvatbaar blijft), de bedrijfsvoering van ERGO, en de bedrijfsvoering binnen de Munich Re en ERGO Groep, en het verzamelen en verwerken van de informatie die nodig is om beleid en richtlijnen op te volgen.

7.4.3 Commerciële modellering en profilering

ERGO kan uw niet-gevoelige persoonsgegevens verwerken voor commerciële modellering en profilering, met name:

- het uitvoeren van onderzoek, het creëren van modellen en het genereren van statistieken voor strategische en commerciële doeleinden; en
- het opbouwen van klantprofielen en van voorspellende modellen via inzichten verkregen uit analytische modellen, om doeltreffend in te kunnen spelen op de behoeften van onze klanten en prospecten.

Deze verwerkingsactiviteiten worden uitgevoerd op basis van het gerechtvaardigde belang van ERGO **om onze producten en diensten te verbeteren en te ontwikkelen en om onze strategie te plannen.**

7.4.4 De vaststelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering

ERGO moet mogelijks uw persoonsgegevens, met inbegrip van uw gezondheidsgegevens en/of persoonsgegevens met betrekking tot strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten, verwerken voor de vaststelling, uitoefening of verdediging van mogelijke rechtsvorderingen of voor het beheer van eigen rechtszaken.

Deze verwerkingen worden uitgevoerd met betrekking tot uw niet-gevoelige persoonsgegevens op basis van het gerechtvaardigd belang van ERGO, dat bestaat uit het verdedigen van ERGO in geschillen.

Indien ERGO uw gevoelige gegevens (zoals gezondheidsgegevens) moet verwerken, dan is deze verwerking *“noodzakelijk voor de vaststelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering of wanneer gerechten handelen in het kader van hun rechtsbevoegdheid”* (zie artikel 9 §2 (f) van de AVG). Indien ERGO specifiek uw persoonsgegevens met betrekking tot strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten moet verwerken, dan is deze verwerking toegestaan door de Belgische wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens (zie artikel 10).

7.4.5 Communicatie met ERGO wanneer u geen verzekeringsovereenkomst(en) met ERGO heeft

ERGO kan uw niet-gevoelige persoonsgegevens verwerken indien u contact opneemt met medewerkers van ERGO en dit geen verband houdt met het beheren en/of uitvoeren van een verzekeringsovereenkomst(en). Dit kan onder meer door contact met ons op te nemen via ons Contact Center en/of op onze sociale mediapagina's.

Deze verwerkingsactiviteit wordt uitgevoerd in het gerechtvaardigde belang van ERGO om te reageren op uw berichten of vragen.

7.4.6 *Het onderhouden, verbeteren en ontwikkelen van (de kwaliteit van) de producten en diensten van ERGO en het verbeteren van de klantervaring*

ERGO kan uw niet-gevoelige persoonsgegevens verwerken om (de kwaliteit van) de producten en diensten van ERGO te onderhouden, verbeteren en ontwikkelen en om de klantervaring te verbeteren. Dit omvat:

- het toezien op en het herzien, evalueren, vereenvoudigen, optimaliseren, testen en/of automatiseren van onze:
 - interne processen en systemen om back-office operaties efficiënter te maken;
 - websites om uw gebruikerservaring te verbeteren (bijv. het oplossen van bugs op onze websites, etc.);
 - distributiekanaalen (met name ons netwerk van makelaars); en/of
 - producten, diensten, systemen en processen om deze voortdurend te verbeteren;
- het toezien op de kwaliteit van onze dienstverlening (bijv. door het uitvoeren van klantentevredenheidsonderzoeken of door middel van opnames van telefoongesprekken met het Contact Center van ERGO, etc.); merk op dat als u gevoelige gegevens vermeldt tijdens een tevredenheidsonderzoek of tijdens een gesprek met het Contact Center, u ERGO de uitdrukkelijke toestemming geeft om deze gegevens in hun respectieve context te verwerken; en/of
- relatiebeheer met derden (bijv. verkopers, leveranciers, zakenpartners, etc.).

Deze courante verwerkingsactiviteiten worden uitgevoerd op basis van het gerechtvaardigde belang van ERGO **om te handelen en diensten te verlenen in het belang van onze klanten**, zoals vereist door wetgeving zoals de richtlijn betreffende de verzekeringsdistributie (IDD) en AssurMiFID, **en meer in het algemeen, om onze dienstverlening aan u te onderhouden en te verbeteren.**

8. WELKE REGELS ZIJN VAN TOEPASSING OP MINDERJARIGEN EN OP HANDELINGSONBEKWAMEN?

Wij verwerken in principe enkel persoonsgegevens van personen die jonger zijn dan 18 jaar of die handelingsonbekwaam zijn nadat we de toestemming hebben gekregen van de houder van het ouderlijk gezag of van de wettelijke vertegenwoordiger van de handelingsonbekwame. Deze laatsten zullen de minderjarige of de handelingsonbekwame wettelijk vertegenwoordigen voor alle aspecten die verband houden met het beheer en/of het uitvoeren van uw verzekeringsovereenkomst(en), en alle aspecten die in dat opzicht verband houden met de persoonlijke levenssfeer.

De toestemming voor de verwerking van persoonsgegevens, met inbegrip van gezondheidsgegevens, namens het kind of de handelingsonbekwame kan alleen worden gegeven door de houder van het ouderlijk gezag of door de wettelijke vertegenwoordiger van de handelingsonbekwame.

9. AAN WIE GEEFT ERGO PERSOONSgegevens DOOR?

In het kader van onze activiteiten als verzekeraar kan ERGO, afhankelijk van de situatie, uw persoonsgegevens doorgeven aan ontvangers:

- als dat nodig is voor het beheren en/of uitvoeren van uw verzekeringsovereenkomst(en) (zie sectie 7.1.);
- als u daartoe uw uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven (zie sectie 7.2.);
- als dat nodig is voor het nakomen van een wettelijke verplichting (zie sectie 7.3.); of
- als dat nodig is op basis van de gerechtvaardigde belangen van ERGO (zie sectie 7.4.).

Voor zover dat strikt noodzakelijk is voor de doeleinden genoemd in sectie 7 "*Op basis van welke rechtsgronden en voor welke doeleinden verwerkt ERGO uw persoonsgegevens?*", geeft ERGO persoonsgegevens door aan ontvangers zoals:

- uw makelaar indien uw contract via dit kanaal werd afgesloten;
- verzekeraars en herverzekeraars, met het oog op medeverzekering en/of herverzekering, overdracht van een contract/portfolio aan een andere verzekeraar en/of terugvordering van kosten;
- dienst- en zorgverleners, om ERGO in staat te stellen haar diensten aan u te leveren, te ontwikkelen, op te volgen en te verbeteren (waaronder ook het beheer, de verwerking en uitvoering van uw schadeaanvragen). Dit omvat bijv.:
 - Groepsvennootschap DKV Belgium N.V., die ten behoeve van ERGO ondersteunende activiteiten verricht zoals human resources, de juridische afdeling, etc.;
 - medische deskundigen of artsen of technische adviseurs die optreden in het kader van contract- of schadebeheer;
 - privédetectives voor mogelijke onderzoeken naar misdaden of fraude;
 - ICT-dienstverleners (zoals Microsoft);
 - in uitzonderlijke gevallen, vertalers en vertaalbureaus;
 - externe adviseurs om ERGO te ondersteunen bij bepaalde activiteiten;
 - in uitzonderlijke gevallen, de beheerder van het gebouw waarin de kantoren van ERGO zijn gevestigd om hen van uw bezoek in kennis te stellen (receptie);
 - incassokantoren (achterstallige premiebetalingen); en/of
 - bedrijven die verantwoordelijk zijn om documenten te beheren (d.w.z. postdiensten, gegevensinvoer, scanning, papieren en elektronische archivering, digitalisering, printen, verzending, etc.);
- vennootschappen van de groep waartoe ERGO behoort, d.w.z. de ERGO en Munich Re Groep, met het oog op toezicht, rapportage, centralisatie en herverzekering;
- de Ombudsman van de Verzekeringen, consumentenorganisaties en rechtsbijstandsverzekeraars, met het oog op de behandeling van klachten;
- potentiële overnemers van het bedrijf of een deel ervan, op een strikte "*need-to-know*" en "*least privilege*" basis;
- overheidsinstellingen (bijv. belastingdiensten, de NBB, de politie, rechtbanken of door de overheid aangestelde instanties of verenigingen), met het oog op de naleving van wettelijke verplichtingen waaraan ERGO is onderworpen en/of voor de vaststelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering; en/of

- bepaalde beoefenaars van gereguleerde beroepen, zoals advocaten, notarissen of bedrijfsrevisoren, etc.

Uw persoonsgegevens worden voornamelijk in de Europese Economische Ruimte verwerkt. In het kader van de levering van bepaalde diensten kan ERGO echter mogelijk samenwerken met dienstverleners (of hun onderaannemers) die zich in landen buiten de Europese Economische Ruimte bevinden. Dit betekent dat sommige van uw persoonsgegevens mogelijk verwerkt worden in landen buiten de Europese Economische Ruimte, zoals in Indië of de Verenigde Staten van Amerika.

Wanneer ERGO persoonsgegevens doorgeeft buiten de Europese Economische Ruimte, neemt ERGO de passende en noodzakelijke maatregelen om uw persoonsgegevens te beschermen, bijvoorbeeld door [modelcontractbepalingen](#) aan te gaan, of door te verifiëren dat ontvangers in de VS deelnemen aan het zgn. *EU-US Data Privacy Framework*, en door indien vereist aanvullende maatregelen te treffen (van technische, organisatorische en/of contractuele aard) om een beschermingsniveau te waarborgen dat in wezen gelijkwaardig is aan het in de Europese Economische Ruimte bestaande beschermingsniveau.

ERGO neemt in ieder geval de noodzakelijke technische, organisatorische en/of contractuele maatregelen in acht wanneer het uw persoonsgegevens doorgeeft aan een derde, in overeenstemming met de toepasselijke gegevensbeschermingswetgeving.

10. HOE LANG BEWAART ERGO UW PERSOONSgegevens?

ERGO bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan nodig is voor de doeleinden waarvoor ze werden verzameld en worden verwerkt.

ERGO moet echter bepaalde wettelijke bewaartermijnen of verjaringstermijnen in acht nemen.

Zo kunnen bijvoorbeeld de volgende bewaartermijnen van toepassing zijn op de bewaring van uw persoonsgegevens:

- de wet betreffende de verzekeringen van 4 april 2014, als gewijzigd, bepaalt dat precontractuele en contractuele documenten met betrekking tot verzekeringscontracten gedurende een bepaalde periode moeten worden bewaard, ook na beëindiging van de verzekeringsovereenkomst;
- de wet van 18 september 2017 tot voorkoming van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme en tot beperking van het gebruik van contanten bepaalt dat uw identificatiegegevens (zoals een kopie van uw identiteitskaart) gedurende een bepaalde periode worden bewaard voor antiwitwas- en antiterrorismedoeleinden;
- voor fiscale en boekhoudkundige stukken, bepaalt de wet dat zij moeten worden bewaard voor (i) een periode van zeven jaar vanaf 1 januari van het jaar volgend op het einde van het boekjaar (t.e.m. aanslagjaar 2022); en (ii) een periode van tien jaar vanaf 1 januari van het jaar volgend op het einde van het boekjaar (vanaf aanslagjaar 2023);
- telefoonopnames worden gedurende één (1) maand vanaf de dag van de opname gebruikt om de kwaliteit van de dienstverlening van ERGO te controleren. ERGO bewaart de opnames echter langer voor bewijsdoeleinden (bijv. bewijs in het kader van klachtenbeheer, geschillen en/of fraudebestrijding) en om te voldoen aan wettelijke

verplichtingen. U kunt altijd een kopie van deze opname opvragen door contact op te nemen met ERGO (zie sectie 14 "*Hoe kunt u contact opnemen met ERGO?*");

- ERGO bewaart over het algemeen de door de beveiligingscamera's opgenomen beelden aan de ingang van onze kantoren (aangeduid met een sticker) gedurende één maand vanaf de datum van de opname, zoals wettelijk bepaald.

De bewaartermijnen en verjaringstermijnen kunnen worden verlengd indien ze worden geschorst of gestuit, bijvoorbeeld door een klacht van een Ombudsman, een officiële ingebrekestelling door een advocaat, een dagvaarding, etc. In dergelijke gevallen worden de persoonsgegevens zo lang bewaard als nodig is voor de vaststelling, uitoefening of onderbouwing van een mogelijke rechtsvordering en steeds overeenkomstig de toepasselijke wetgeving.

11. HOE WORDEN UW PERSOONSgegevens BESCHERMD?

ERGO heeft een **functionaris voor gegevensbescherming** aangesteld, die verantwoordelijk is voor het toezicht op de bescherming van persoonsgegevens binnen ERGO, alsook een **functionaris voor informatiebeveiliging**, die verantwoordelijk is voor het toezicht op de bescherming van informatiebeveiliging binnen ERGO.

Wij treffen de nodige **technische en organisatorische maatregelen** om een passend niveau van beveiliging van uw persoonsgegevens te waarborgen. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, toegangscontroles tot fysieke systemen en ICT-systemen (beperking van toegangen op basis van het *need-to-know-principe*), vertrouwelijkheidsverplichtingen van alle ERGO-medewerkers en contractanten, geëncrypteerde e-mails, etc.

Ook elke doorgifte van persoonsgegevens is onderworpen aan de nodige technische, organisatorische en contractuele waarborgen, overeenkomstig de gegevensbeschermingswetgeving. Zo legt ERGO onder andere contractueel vast dat haar gegevensverwerkers de persoonsgegevens die ze ten behoeve van ERGO verwerken veilig en vertrouwelijk moeten bewaren en dat ze deze alleen mogen verwerken voor de doeleinden en met de middelen die ERGO heeft bepaald. ERGO behoudt zich tevens het recht voor om audits uit te voeren bij haar gegevensverwerkers om te controleren dat zij zich houden aan de geldende contractuele en wettelijke verplichtingen. De verwerkers moeten bovendien de toestemming van ERGO verkrijgen vooraleer zij een andere subverwerker in dienst nemen en moeten ervoor zorgen dat elke subverwerker dezelfde contractuele waarborgen biedt als zichzelf.

Voor gevoelige persoonsgegevens worden aanvullende maatregelen genomen:

- voor **gezondheidsgegevens** gelden bijkomende toegangscontroles en de toegang tot medische verklaringen en medische rapporten is beperkt tot de adviserende artsen en bepaalde werknemers die handelen onder het toezicht van de adviserende artsen (beperkt op basis van het *need-to-know-principe*). Personen die bevoegd zijn om uw gezondheidsgegevens te raadplegen zijn gebonden aan een strikte geheimhoudingsplicht. Ze moeten zich houden aan alle technische instructies om de vertrouwelijkheid te

waarborgen van uw gezondheidsgegevens en van de veiligheid van de systemen waarin de gegevens worden bewaard.

- voor **persoonsgegevens met betrekking tot strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten** is de toegang beperkt tot de juridische en het compliance departementen en/of tot advocaten die ERGO vertegenwoordigen.

In het geval dat uw persoonsgegevens gecompromitteerd zijn als gevolg van een inbreuk in verband met persoonsgegevens, zal ERGO alle noodzakelijke acties ondernemen om het risico voor uw persoonsgegevens in te perken en te verminderen, met inbegrip van het doen van de kennisgevingen die vereist zijn onder de AVG.

Hoe kunt u ons helpen uw gegevens te beschermen? Door uw persoonsgegevens zoveel mogelijk te actualiseren via de formulieren op onze websites, via uw makelaar of door rechtstreeks contact met ons op te nemen (e-mail of telefoon).

12. WAT ZIJN UW RECHTEN EN HOE KUNT U DEZE UITOEFENEN?

Overeenkomstig de gegevensbeschermingswetgeving beschikt u over een aantal rechten met betrekking tot de verwerking van uw persoonsgegevens door ERGO. In principe kunt u deze rechten gratis uitoefenen, tenzij bij enkele wettelijke uitzonderingen. Deze rechten kunnen in bepaalde gevallen worden beperkt. Dit is bijvoorbeeld het geval als er door het inwilligen van uw verzoek persoonsgegevens van een andere persoon zouden worden onthuld, als u ons zou vragen om informatie te verwijderen die de wet ons verplicht te bewaren, als er doorwegende gerechtvaardigde belangen zouden gelden om deze gegevens te bewaren of als er andere wettelijke uitzonderingen gelden.

12.1. Recht op toegang tot uw gegevens

U heeft te allen tijde het recht om te weten te komen of ERGO uw persoonsgegevens verwerkt en, indien ERGO ze verwerkt, om toegang te krijgen tot deze gegevens. U kunt ook aanvullende informatie ontvangen over:

- de doeleinden van de gegevensverwerking door ERGO;
- de betrokken categorieën van persoonsgegevens;
- de (categorieën) van ontvangers aan wie deze persoonsgegevens worden doorgegeven (waaronder ontvangers in derde landen);
- indien mogelijk, de bewaartermijn van de persoonsgegevens of, indien dat niet mogelijk is, de criteria om deze termijn vast te stellen;
- indien van toepassing, de rechten die u kunt uitoefenen: het recht op rectificatie, gegevenswissing, beperking van de verwerking, bezwaar, het indienen van een klacht bij een toezichthoudende autoriteit (zie hieronder);
- de informatie die we hebben over de bron van de gegevens als we de gegevens niet rechtstreeks van u hebben verkregen;
- het bestaan van geautomatiseerde besluitvorming, met inbegrip van profilering. In die gevallen kunt u ook informatie opvragen over de onderliggende logica van de besluitvorming, alsmede het belang en de gevolgen van een dergelijke verwerking voor u.

Zie ook sectie 12.8 "*Rechten met betrekking tot geautomatiseerde individuele besluitvorming (inclusief profilering)*".

U heeft recht op een gratis kopie van de persoonsgegevens die ERGO van u verwerkt. Voor elke bijkomende kopie die u aanvraagt kan ERGO een redelijke vergoeding vragen om haar administratieve kosten te dekken. Let wel: het recht om een kopie te verkrijgen mag geen afbreuk doen aan de rechten en vrijheden van anderen (bijv. indien het voldoen van uw verzoek de persoonsgegevens van anderen zou onthullen).

12.2. Recht op rectificatie van uw gegevens

U heeft het recht om onvolledige, onjuiste, ongepaste of verouderde persoonsgegevens te laten corrigeren.

Om uw gegevens up-to-date te houden, verzoeken wij u ons op de hoogte te stellen van elke wijziging, ongeacht de omstandigheden, zoals een wijziging in uw burgerlijke staat of gezinssituatie, adreswijziging, wijziging van e-mailadres of bankrekeningnummer. De meeste van deze gegevens kan u zelf rechtstreeks bijwerken via uw makelaar(s) of de contactformulieren op onze websites.

12.3. Recht op gegevenswissing (of "recht op vergetelheid")

U heeft het recht om de persoonsgegevens die ERGO van u verwerkt in bepaalde gevallen te laten verwijderen. Dit is het geval als:

- uw persoonsgegevens niet langer nodig zijn voor de doeleinden waarvoor zij in eerste instantie werden verzameld of anderszins door ERGO werden verwerkt;
- indien u uw (uitdrukkelijke) toestemming intrekt en ERGO geen andere rechtsgrond heeft om de gegevens te verwerken;
- u bezwaar maakt tegen de verwerking van uw persoonsgegevens en ERGO geen doorwegende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking kan aanvoeren die zwaarder wegen dan uw belangen;
- u van mening bent dat de verwerking van uw persoonsgegevens op onrechtmatige wijze plaatsvindt en voor zover dat effectief het geval is;
- uw persoonsgegevens moeten worden gewist vanwege een wettelijke verplichting waaraan ERGO is onderworpen; of
- de toestemming voor het verwerken van uw persoonsgegevens werd gegeven door een persoon die houder was van het ouderlijk gezag of door een wettelijke vertegenwoordiger toen u nog minderjarig of handelingsonbekwaam was, en u deze toestemming nadien wil intrekken.

We moeten u eraan herinneren dat we uw verzoek om uw recht op gegevenwissing uit te oefenen niet steeds kunnen inwilligen, aangezien de gegevensbeschermingswetgeving in bepaalde uitzonderingen voorziet. Indien u ons een verzoek bezorgt zullen we u steeds in meer detail toelichten of wij uw gegevens al dan niet kunnen wissen.

12.4. Recht op beperking van de verwerking

Onder bepaalde omstandigheden kunt u van ons de beperking van de verwerking van uw persoonsgegevens verkrijgen. Dit is het geval wanneer:

- u de juistheid van uw persoonsgegevens betwist: ERGO beperkt het gebruik van uw gegevens totdat we de juistheid van de gegevens kunnen verifiëren;
- de verwerking van uw persoonsgegevens onwettig is en u in plaats van uw gegevens te laten wissen, vraagt dat ERGO het gebruik ervan beperkt;
- ERGO uw persoonsgegevens niet langer nodig heeft voor de doeleinden van de verwerking, maar u ze nog nodig heeft voor de vaststelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering: in plaats van uw gegevens te wissen zal ERGO het gebruik ervan beperken tot wat nodig is voor de vaststelling, uitoefening of onderbouwing van de rechtsvordering; of
- u bezwaar maakt tegen de verwerking van uw persoonsgegevens: ERGO zal het gebruik van uw persoonsgegevens beperken totdat we hebben kunnen verifiëren of onze gerechtvaardigde gronden zwaarder doorwegen dan uw belangen, rechten en vrijheden.

Houd er rekening mee dat wanneer ERGO de verwerking van uw persoonsgegevens beperkt, deze beperking niet van toepassing is op de opslag van uw gegevens.

Eenmaal ERGO de verwerking beperkt, kunnen we uw persoonsgegevens alleen nog maar verwerken:

- als u uw toestemming geeft;
- voor de vaststelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering;
- ter bescherming van de rechten van een andere natuurlijke persoon of rechtspersoon; of
- om belangrijke redenen van openbare orde.

12.5. Recht om bezwaar te maken tegen de verwerking

U hebt ook het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens voor op basis van **onze gerechtvaardigde belangen** (zie sectie 7.4. "*ERGO moet uw niet-gevoelige persoonsgegevens verwerken op basis van de gerechtvaardigde belangen van ERGO om als bedrijf te kunnen functioneren*") of op basis van het algemeen belang. Dit kan op elk moment en om redenen die verband houden met uw specifieke situatie. In dit geval zal ERGO de verwerking van uw persoonsgegevens stopzetten, tenzij er doorwegende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking zijn die zwaarder wegen dan uw belangen, rechten en vrijheden (bijv. indien wij uw persoonsgegevens verwerken om fraude te bestrijden) of tenzij de verwerking van uw persoonsgegevens verband houdt met de vaststelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering (bijv. het instellen van een beroep bij de rechtbank). Om bezwaar te maken tegen ERGO's verwerking van uw persoonsgegevens, gelieve ERGO te contacteren via sectie 12.10. "*Hoe kunt u uw rechten uitoefenen?*".

Ten slotte heeft u, om redenen die verband houden met uw specifieke situatie, het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens voor **statistische doeleinden**. ERGO zet in dat geval de verwerking stop tenzij ze noodzakelijk zou zijn voor de uitvoering van een taak van algemeen belang.

12.6. Recht om toestemming in te trekken

Wanneer ERGO op basis van uw toestemming persoonsgegevens verwerkt, heeft u te allen tijde het recht deze toestemming in te trekken. Houd er echter rekening mee dat het intrekken van uw toestemming geen invloed heeft op de rechtmatigheid van de verwerking die plaatsvond voordat u uw toestemming introk. Uw toestemming blijft m.a.w. geldig voor de verwerking van uw gegevens door ERGO vóór uw intrekking.

Wanneer u de leeftijd van 18 jaar bereikt of u niet langer handelingsonbekwaam zou zijn, hebt u het recht om de toestemming in te trekken die de houder van het ouderlijk gezag of uw wettelijke vertegenwoordiger namens u gaf toen u nog minderjarig of handelingsonbekwaam was.

U kunt uw toestemming eenvoudig intrekken via sectie 12.10 "*Hoe kunt u uw rechten uitoefenen?*" hieronder.

ERGO kan andere rechtsgronden dan uw toestemming hebben om uw gegevens voor andere doeleinden te blijven verwerken, zoals die die in deze Privacyverklaring zijn opgenomen.

Houd er bovendien rekening mee dat als u uw toestemming intrekt voor de verwerking van uw gezondheidsgegevens voor het beheren en/of uitvoeren van uw verzekeringsovereenkomst(en), dit het verdere beheer en/of uitvoering kan belemmeren.

12.7. Recht op overdraagbaarheid van gegevens

U heeft het recht om de door u verstrekte persoonsgegevens in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm te verkrijgen en deze gegevens aan een andere verwerkingsverantwoordelijke door te geven (of, indien technisch haalbaar, ze door ERGO door te laten geven). Dit is het geval wanneer:

- de verwerking gebaseerd is op uw toestemming of noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij u partij bent; en
- de verwerking op geautomatiseerde wijze plaatsvindt.

In alle andere gevallen is dit recht niet van toepassing (bijvoorbeeld indien de verwerking van uw gegevens noodzakelijk is om een wettelijke verplichting na te komen).

De uitoefening van dit recht mag in elk geval geen afbreuk doen aan de rechten en vrijheden van anderen.

12.8. Rechten met betrekking tot geautomatiseerde individuele besluitvorming (inclusief profilering)

Zoals aangegeven in sectie 6 "*Neemt ERGO geautomatiseerde beslissingen op basis van uw persoonsgegevens?*" van deze Privacyverklaring, kunnen bepaalde verwerkingen van persoonsgegevens, onder meer via onze digitale kanalen, geautomatiseerd worden om de individuele besluitvorming te vergemakkelijken of om sneller te kunnen reageren op bepaalde verzekeringsgerelateerde vragen. Dergelijke verwerkingen kunnen rechtsgevolgen voor u hebben.

Zulke geautomatiseerde besluitvorming is steeds:

- noodzakelijk voor het beheren en/of uitvoeren van een overeenkomst tussen u en ERGO;
- gebaseerd op uw uitdrukkelijke toestemming; en/of
- wettelijk toegestaan.

U heeft steeds het recht om de tussenkomst van een van onze medewerkers te verkrijgen, het recht om uw standpunt kenbaar te maken en het recht om de op geautomatiseerde wijze genomen beslissing te betwisten -behalve in gevallen waar een geautomatiseerde individuele besluitvorming wettelijk is toegestaan.

12.9. Recht om een klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit

Indien u van mening bent dat de verwerking van uw persoonsgegevens door ERGO in strijd is met de gegevensbeschermingswetgeving, moedigen wij u aan om in eerste instantie contact op te nemen met ERGO zelf. Niettemin heeft u steeds het recht om een klacht in te dienen bij de toezichthoudende autoriteit in de lidstaat van uw gewone verblijfplaats, waar u uw werkplek heeft of waar de beweerde inbreuk is ontstaan. Bij de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit kunt u uw klacht indienen via www.gegevensbeschermingsautoriteit.be of via de post op het adres Drukpersstraat 35 te 1000 Brussel.

12.10. Hoe kunt u uw rechten uitoefenen?

Om uw rechten uit te oefenen kunt u een gedateerde en ondertekende aanvraag indienen, met een bewijs van uw identiteit zodat ERGO uw identiteit kan controleren en kan voorkomen dat iemand anders de rechten op uw persoonsgegevens uitoefent:

- per e-mail via privacy@ergo.be; of
- per post op het adres ERGO Insurance N.V., ter attentie van de functionaris voor gegevensbescherming, Loksumstraat 25, 1000 Brussel, België.

ERGO zal u zo snel mogelijk en in ieder geval binnen een maand na ontvangst van uw aanvraag informeren over de ondernomen acties. Wij raden u aan om altijd zo specifiek mogelijk te zijn in uw aanvraag om uw rechten uit te oefenen, zodat ERGO uw aanvraag op de gepaste manier kan behandelen. De hierboven genoemde contactpunten zijn ook uw eerste aanspreekpunt voor alle vragen met betrekking tot gegevensbescherming.

13. WAT GEBEURT ER ALS ERGO DEZE PRIVACYVERKLARING WIJZIGT?

ERGO behoudt zich het recht voor om deze Privacyverklaring te wijzigen en bij te werken wanneer dat nodig is. De laatste versie van deze Privacyverklaring is altijd te vinden op https://www.ergo.be/nl_be/juridische-informatie/privacy-statement/.

We informeren u wanneer de ERGO Privacyverklaring is bijgewerkt via een banner op onze digitale kanalen (bijv. onze website).

14. HOE KUNT U CONTACT OPNEMEN MET ERGO?

Als u vragen, opmerkingen, verzoeken of klachten heeft over deze Privacyverklaring of de verwerking van uw persoonsgegevens door ERGO, kunt u ook contact opnemen met de Functionaris voor Gegevensbescherming van ERGO:

- per post op het volgende adres: ERGO Insurance N.V., ter attentie van de functionaris voor gegevensbescherming, Loksumstraat 25, 1000 Brussel, België; of
- per e-mail op het volgende adres: privacy@ergo.be.