

Uw tevredenheid staat voor ons centraal. Altijd. Daarom staat het respect voor uw privacy en de bescherming van uw persoonsgegevens bij DVV voorop.

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

Daarom stelden we dit Privacycharter op. We willen u duidelijk informeren over hoe we uw privacy beschermen en hoe we rekening houden met uw voorkeuren. Uw 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 uw persoonsgegevens?

Belins NV, gekend onder de merk- en handelsnaam DVV, met maatschappelijke zetel Karel Rogierplein 11, 1210 Brussel (hierna "DVV").

Met dit charter informeren we u over de verwerking van uw persoonsgegevens waarvoor DVV verantwoordelijk is.

U kan contact opnemen met onze verantwoordelijke voor gegevensbescherming (DPO) door hem aan te schrijven op het volgende adres: DVV, ter attentie van de DPO – Karel Rogierplein 11 - 1210 Brussel of door een e-mail te sturen dvv.privacy@belins.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 u 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 u.

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

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

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

3. Welke persoonsgegevens worden verwerkt?

Het kan gaan om:

- Identificatiegegevens zoals uw naam en voornaam, geboorteplaats, geboortedatum, rijksregisternummer, voertuignummerplaat, rijbewijsnummer,...
- Financiële identificatiegegevens zoals uw bankrekeningnummer.
- Contactgegevens zoals uw adres, e-mailadres en telefoonnummer.
- Gegevens gelinkt aan uw verzekeringscontracten, schadedossiers, klachtdossiers en kredieten.
- Gegevens die verband houden met onze tevredenheidsenquêtes.
- Gegevens verkregen via de DVV-verzekeringsagenten en onze centrale diensten.
- Gezondheidsgegevens:
DVV heeft in bepaalde gevallen informatie nodig over uw 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 uw gezondheidsgegevens worden verwerkt.
- Om uw gezondheidsgegevens te kunnen verwerken, vraagt DVV uw toestemming of baseert zij zich op één van de andere rechtsgronden (zie punt 6).
- Uw gezondheidsgegevens kunnen enkel worden verwerkt door de raadgevend geneesheer, uw DVV-verzekeringsagent en de medewerkers van DVV 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.
- 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 uw surfgedrag op de DVV-website en de DVV-apps zoals het raadplegen van gegevens, simulaties, aankopen, aanvragen, het invullen van wedstrijdformulieren.
- Gegevens verkregen via cookies:
Als u de DVV-website bezoekt of gebruikmaakt van de DVV-apps, kan u kiezen om al dan niet cookies te aanvaarden. Cookies zijn essentieel voor de goede werking van de DVV-website. Ze onthouden uw voorkeuren, verzamelen statistische gegevens en laten toe de inhoud van onze website aan te passen aan uw behoeften. Meer info hierover vindt u op <https://www.dvv.be/content/dvv-site/nl/wettelijke-informatie/cookiebeleid.html>

4. Wanneer verzamelen we uw persoonsgegevens?

We verzamelen uw gegevens wanneer u in contact komt met DVV; bijvoorbeeld wanneer u:

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

5. Waarvoor verwerken we uw persoonsgegevens?

We verwerken uw 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 u gepersonaliseerde aanverwante producten en diensten aan te bieden en te vermijden dat we u producten of diensten voorstellen die voor u niet relevant zijn.
- Zo zouden we:
 - Uw klantgegevens (automatisch) verwerken om algemene of specifieke klantenprofielen te bepalen.
 - Uw behoeften beter inschatten en ons aanbod daarop afstemmen.
 - U bij de belangrijke momenten in uw leven aangepaste producten aanbieden, en u bijvoorbeeld adviseren bij uw start op de arbeidsmarkt of u de beste verzekering voorstellen bij de aankoop van een huis.
 - U op de hoogte houden over beleggingsverzekeringen, op basis van de samenstelling van uw portefeuille.
 - U adviseren rond fiscale voordelen die gepaard gaan met onze producten, bijvoorbeeld door het aanbieden van een pensioenspaarproduct.

DVV 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 uw persoonsgegevens?

DVV verwerkt uw persoonsgegevens enkel in één van de volgende gevallen:

- Wanneer u ons hiervoor uw toestemming gaf. Deze toestemming kan u 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 precontractuele 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 en uw belang, waaronder de bescherming van uw persoonlijke levenssfeer.
- De gerechtvaardigde belangen waarop DVV 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 uw behoeften en verlangens.
 - Het verbeteren van processen en applicaties.
 - De herverzekering van de verzekeringsrisico's.
 - Direct marketing.

7. Aan wie kunnen we uw persoonsgegevens doorgeven?

DVV is een merknaam van Belins NV, welke deel uitmaakt van de groep Belfius en verkoopt uw gegevens niet buiten de groep Belfius voor commerciële acties van andere bedrijven. De groep Belfius omvat hoofdzakelijk Belfius Bank, Belfius Insurance (inclusief het zelfstandige netwerk van DVV agenten), Crefius, Elantis, Belfius Lease, Belfius Auto Lease, Belfius Commercial Finance, Belfius Investment Partners, Corona, VDL-Interass, Bureau Laveaux & Martin, Qualitass, The Studio... De samenstelling van de groep Belfius kan uiteraard evolueren.

Voor sommige vermelde doeleinden kunnen binnen de groep Belfius gegevens worden uitgewisseld. De ondernemingen en medewerkers binnen de groep hebben enkel toegang tot uw gegevens als dat noodzakelijk is voor operationele en servicedoeleinden binnen de uitvoering van hun taak (bijvoorbeeld om de verzekeringstarieven te bepalen).

Soms is het nodig dat we om operationele redenen een beroep doen op zorgvuldig geselecteerde organisaties buiten onze groep. En ook voor specifieke dienstverlening kan worden samengewerkt met externe partijen, zoals bijvoorbeeld reclame-,

evenementen-, studiebureaus, online en sociale netwerkproviders, veiligheidspersoneel, advocaten, gerechtsdeurwaarders, schade-experten, ...

Ook voor de uitvoering van een aantal verplichtingen tegenover haar verzekeringnemers en/of verzekerden doet DVV 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 uw 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 uw persoonsgegevens als binnen Europa.

In sommige gevallen verplicht de wet DVV 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 hebt u en hoe kan u ze uitoefenen?

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

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

U hebt het recht op **overdracht van persoonsgegevens**. Bepaalde gegevens die u ons bezorgde mag u onder bepaalde voorwaarden laten overdragen aan een andere verwerkingsverantwoordelijke of aan uzelf.

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

U 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, alsook op de website: <https://www.dvv.be/wettelijke-informatie/segmentatiecriteria.html>.

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

8.2 Hoe kan u deze rechten uitoefenen?

Voor de uitoefening van uw rechten kan u contact opnemen met ons op het volgende adres: gdpr.rights@belins.be (met een tweezijdige gehandtekening van uw identiteitskaart in bijlage).

8.3 Recht om klacht in te dienen

Als de eerder vermelde aanspreekpunten onvoldoende antwoord bieden, dan is onze dienst klachtenbeheer er om u te helpen. Klachtendienst Belins, Karel Rogierpein te 1210 Brussel of via e-mail: klachtendienstdvv@dvv.be. Gaat u niet akkoord met het standpunt van DVV? Neem dan contact op met de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit (privacycommission.be).

9. Hoe lang worden uw 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 u via de gebruikelijke communicatiekanalen informeren over wijzigingen aan het Privacycharter.

U vindt de meest recente versie van het Privacycharter terug op www.dvv.be/privacycharter