

# **LB doc 3 - Vertrouwelijkheid en privéleven**

Ligne Bleue bvba - Avenue du Parc 8 - 5004 Bouge (België) - ondernemingsnummer. 0.832.888.322.

Laatst gewijzigd op : 6 mei 2020.

## **a. Algemeen**

### **Procedures**

Wij hebben verschillende procedures op punt gesteld teneinde de huidige en toekomstige wetgeving mbt het verwerken van uw gegevens correct na te volgen. Dit privacybeleid regelt de verwerking van uw persoonlijke gegevens als onderdeel van de bijhorende diensten.

### **Verantwoordelijke behandeling van gegevens**

Door uw persoonlijke gegevens door te sturen op welke wijze dan ook, hetzij via email, telefoon of tijdens een afspraak, aanvaardt U dat deze zullen worden verwerkt door ons kantoor. De verantwoordelijke voor deze verwerking is Bernard Poncé, zaakvoerder van Ligne Bleue bvba (contactgegevens bovenaan de bladzijde) in samenwerking met zijn verzekeringspartners en Triodos Bank. Deze gezamenlijke verantwoordelijkheid vloeit voort uit de natuur van onze activiteit als verzekeringsmakelaar en afgevaardigde van de bank, en impliceert dat wij uw gegevens verzamelen en doorgeven aan de uiteindelijke dienstverlener. Wij nodigen U uit om de respectieve websites van onze partners te consulteren voor hun contactgegevens en beschrijving van hun privacybeleid.

### **Wettelijk kader**

De verwerking gebeurt met respect voor de Belgische wetgeving mbt de bescherming van het privéleven, en op Europees niveau, de Algemene Wetgeving betreffende de bescherming van persoonsgegevens, met het oog op en in verband met het verlenen en beheren van verzekerings- en bankdiensten in het algemeen, met inbegrip van het beheer van klantenfiches, genereren van statistieken en - tenzij uitdrukkelijk en gratis door U aangegeven - commerciële promotie van verzekerings- of bankproducten en -diensten.

### **Website**

Door gebruik te maken van onze website en/of diensten, verklaart U dit Privacybeleid aandachtig te hebben gelezen en onvoorwaardelijk te aanvaarden. Wij behouden ons het recht voor om dit privacybeleid te wijzigen naar onze eigen interpretatie en de huidige wetgeving. Dergelijke wijzigingen zullen worden gecommuniceerd via de website. Onze website bevat geen formulier en past geen cookiebeheer toe. Geen enkele informatie wordt dus via dit kanaal verzameld.

### **Algemene plicht van ons kantoor**

Wij stellen alles in het werk om uw noodzakelijke persoonsgegevens uitsluitend te gebruiken om de doelen te bereiken die vermeld zijn in dit beleid. Wij verwerken uw persoonsgegevens op legale en transparante wijze.

Wij stellen tevens alles in het werk om persoonlijke gegevens correct en up to date te houden. Het updaten van bestaande of toekomstige dossiers gebeurt niet automatisch door ons kantoor; het gebeurt echter wel stipt door controle bij het behandelen van een dossier.

## **Plicht van onze klanten**

**Het is aan onze klanten om ons rechtstreeks op de hoogte te brengen van wijzigingen die zich zouden kunnen voordoen in hun persoonlijke gegevens teneinde ons gegevensbestand up to date te houden en hen van een optimale service te verzekeren.**

Wij kunnen niet verantwoordelijk gesteld worden voor eventuele schade, berokkend door een laattijdige of foutieve communicatie van deze gegevens.

Hetzelfde geldt in geval van wettelijke verplichting tot het updaten van klantendossiers, met name in het kader van slapende rekeningen, en in geval van gebrekkige communicatie van de klant om welke reden dan ook. Wij kunnen slechts de middelen gebruiken die eigen zijn aan onze activiteit, op maat van ons kantoor en de economische realiteit die ons kantoor moet implementeren om de tekortkomingen van onze klanten aan te pakken.

## **b. Verkrijgen van gegevens**

*Welke gegevens verwerken wij?*

1. Uw identificatiegegevens :

- ▶ Naam - Voornaam - Verblijfs- en/of postadres
- ▶ Vaste telefoon / GSM / email
- ▶ Kortom, de gegevens die zich op uw identiteits- of bankdocumenten bevinden.

2. Elke bijkomende informatie nodig tot het afsluiten van contracten en met name de verslagen van onze afspraken, originelen of duplicaten van stukken die verband houden met uw inschrijvingen en documenten voor latere behandeling, emails en postberichten.

*Wanneer en waarom worden deze gegevens verzameld?*

Wij verzamelen uw gegevens wanneer U met ons in contact bent, via email, telefoon (vast/gsm) of tijdens een privébezoek bij U, op ons kantoor of welke andere plaats dan ook.

Deze gegevens laten ons toe om onze rol van adviseur en de aanvragen tot inschrijving en openen van rekeningen correct uit te voeren. De gegevens worden samengesteld op basis van het principe van gerechtvaardigd belang (cfr GDPR-wetgeving).

In principe verkrijgen wij bovenstaande persoonsgegevens rechtstreeks via U. We kunnen ze echter ook via één van onze partners verkrijgen die U voordien heeft gecontacteerd op welke wijze dan ook.

Het kan gebeuren dat ons kantoor gegevens verzamelt via sociale media (Facebook en LinkedIn). Dit heeft enkel als doel klanten te kunnen opzoeken in het kader van administratieve en wettelijke procedures. U kunt via deze media niet rechtstreeks met ons kantoor in contact treden en wij integreren hier geen enkele informatie omtrent uw gegevens of onze activiteiten.

## c. Ondersteuning van verzamelde gegevens

Uw gegevens kunnen verzameld worden op papier of computer.

Digitale gegevens worden uitsluitend bijgehouden op een fysieke drager. Geen enkele informatie wordt gestockeerd in de cloud. We verkiezen digitaal beheer boven papier. Backups worden regelmatig gemaakt op een externe harde schijf.

Wij maken nooit opnames van conversaties (telefonisch, via email of tijdens afspraken).

Sinds mei 2020 beheren wij onze dossiers enkel nog digitaal. Alle vooraf verzamelde gegevens werden ofwel gedigitaliseerd, ofwel vernietigd indien verouderd. Nieuw verzamelde gegevens op papier worden dus momenteel gedigitaliseerd en achteraf in een papierversnipperaar vernietigd.

## d. Verwerking van gegevens

Uw gegevens worden verwerkt en zijn te identificeren enkel en alleen binnen de Europese ruimte.

Door een rekening of contract via ons af te sluiten, geeft U ons kantoor de bevoegdheid om deze gegevens te verwerken en enkel aan onze partners door te geven. **Wij geven uw data bijgevolg nooit aan derden**, met uitzondering van onze router (cfr hieronder voor details).

Uw gegevens worden in eerste instantie door ons kantoor gebruikt om:

- ▶ U persoonlijk informatie te verschaffen over producten en diensten die wij voorstellen en/of die U vraagt (informatie op uw contracten)
- ▶ U algemene informatie te bieden via ons infoblad "Lignes Bleues", en, voor zover U hierop geabonneerd bent, via een routeringsbedrijf dat enkel uw naam, voornaam en postadres ontvangt en met wie een GDPR-conventie werd ondertekend ter bescherming van uw persoonsgegevens
- ▶ de opvolging van uw dossier te verzekeren

Uw gegevens kunnen eveneens door ons kantoor worden gebruikt om:

- ▶ te beantwoorden aan wettelijke en/of contractuele vereisten
- ▶ te beantwoorden aan de vraag van een derde die een legitiem belang heeft (bv notaris voor een erfenis)
- ▶ samen te werken met gerechtelijke autoriteiten en politie wanneer wij hier wettelijk toe worden verplicht

Het kan eveneens voorkomen dat ons kantoor medische en /of gevoelige informatie over U moet verwerken. Deze gegevens zijn volledig vertrouwelijk en zullen slechts door ons kantoor worden gebruikt in het kader van het afsluiten en beheren van uw contracten.

## e. Bewaartijd van gegevens

De bewaartijd hangt af van het type informatie:

### 1. Bij een simulatie van verzekering of rekening die niet tot het afsluiten van een contract heeft geleid:

De verzamelde gegevens zullen worden vernietigd en/of verwijderd 3 maanden na de laatste email/ telefonisch contact/ briefwisseling verzonden of ontvangen door Ligne Bleue en die zonder antwoord is gebleven.

### 2. In geval van inschrijving:

- ▶ Identificatiegegevens worden bewaard voor de duur van hun geldigheid
- ▶ Precontractuele gegevens worden normaal bewaard tot 1 jaar na het afsluiten van het contract maar afhankelijk van de situatie kan een kortere bewaartijd worden toegepast
- ▶ Contractuele gegevens worden tenminste bewaard voor de duurtijd van het contract maar kunnen worden bewaard tot 5 jaar na het afsluiten van de zakelijke relatie
- ▶ Algemene medische gegevens vervat in de verklaring van goede gezondheid van de SSV-verzekeringen worden bewaard voor de duurtijd van het contract
- ▶ Specifieke medische gegevens vervat in de verklaring van de volledige gezondheidsverklaring in de SSV-contracten worden verwijderd of vernietigd na het afsluiten van het contract en het valideren ervan door de betaling van de eerste premie
- ▶ Patrimoniale informatie wordt bewaard tot aan de actualisatie ervan en minimaal tot de beëindiging van de commerciële relatie
- ▶ Informatie verzameld op GSM (sms, antwoordapparaat) wordt regelmatig verwijderd (tussen 0 en 30 dagen), zonder dat deze op een andere drager wordt bewaard

### 3. Speciale bewaring van gegevens

Na prospectie die zonder gevolg blijft of beëindiging van de commerciële relatie, kunnen bepaalde basisgegevens (naam - voornaam - adres - telefoon - email - contactrapport) bewaard blijven tot de activiteiten van ons kantoor worden stopgezet.

Deze gegevens, die in een speciale archieffiche worden bewaard, hebben tot doel een toekomstige relatie te vermijden, ervan uitgaande dat de vorige relatie noch voor de klant, noch voor ons kantoor heeft voldaan. Deze procedure past binnen het commercieel recht van ons kantoor om klanten om welke reden dan ook te weigeren, vooral bij potentiële onmogelijkheid om de klant de volledige dienstverlening te kunnen geven waar deze recht op heeft.

## f. Wijziging van uw gegevens

U kunt ons op elk moment verzoeken om uw gegevens gratis te wijzigen of te verwijderen uit ons gegevensbestand. U kunt tevens uw akkoord weigeren om uw persoonlijke gegevens te gebruiken voor commerciële en direct marketingdoeleinden. Dit betreft echter uitsluitend het toesturen van ons infoblad Lignes Bleues.

Noteer dat het onmogelijk is uw gegevens uit uw dossier te verwijderen zolang U klant bij ons kantoor bent. Bepaalde basisgegevens zijn namelijk onontbeerlijk voor het afsluiten en opvolgen van uw contract. Ingeval U het volledig verwijderen van uw gegevens zou wensen, zou dat betekenen dat ons kantoor geen minimale dienstverlening meer kan verzekeren voor uw contracten en dat wij automatisch ontslagen zijn van elke (extra)contractuele verantwoordelijkheid ivm het uitvoeren en opvolgen van contracten, onafhankelijk of wij nog voor deze vergoed worden.

De communicatie van uw aanvraag zal verschillen naargelang de aard ervan:

► Om niet langer ons infoblad "Lignes Bleues" te ontvangen, kan de aanvraag gebeuren via telefoon, sms, email of post.

► Voor elke andere wijziging zullen enkel aanvragen worden aanvaard via post, gedateerd en ondertekend (uitsluitend originelen) en begeleid door een kopie van uw geldige identiteitskaart. U hoeft dit niet speciaal aangetekend te versturen, maar indien U 5 dagen na het verzenden geen nieuws van ons heeft gekregen, vragen wij U ons te contacteren om er zeker van te zijn dat uw brief wel degelijk is toegekomen.

U kunt op elk moment met ons contact opnemen indien U een probleem heeft betreffende de verwerking van uw persoonsgegevens door ons (cfr punt E hierboven). Indien U niet tevreden bent met ons antwoord kunt U steeds klacht neerleggen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit (<https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/burger>)

## g. Vertrouwelijkheid van de gegevens

Wij nemen voldoende technische en organisatorische maatregelen om uw persoonlijke gegevens te beschermen tegen elke illegale toegang of diefstal en tegen elk verlies, manipulatie of onbedoelde verwijdering.

De toereikendheid van de maatregelen werd geëvalueerd in functie van onze activiteit, het belang ervan en de mogelijke risico's. Dit werk werd te goeder trouw uitgevoerd gegeven onze kennis terzake en de externe informatie die werd gebruikt om deze aan te vullen.

De toegang tot uw gegevens is strikt voorbehouden aan Bernard Poncé, zaakvoerder van Ligne Bleue bvba, aangezien het kantoor geen verdere werknemers heeft noch beroep doet op externe onderhoudsdiensten.

De toegang tot onze database en informaticamateriaal kan echter af en toe worden geautoriseerd aan geïdentificeerde serviceproviders voor updates, beveiliging en andere essentiële handelingen om het onderhoud en de veiligheid van ons informaticasysteem te garanderen.