

## **FAQ – verwerking van persoonsgegevens, gegevensbescherming en GDPR**

### **1. Wat is de GDPR en waarom is die er gekomen?**

De General Data Protection Regulation (afgekort GDPR) of in het Nederlands de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is een Europese verordening van 24 mei 2016 die verplichtingen oplegt aan organisaties rond het gebruik van persoonsgegevens. De bedoeling van deze verordening is om de persoonsgegevens van de burgers beter te beschermen, en hen ook meer controle te geven over de verwerking van hun persoonsgegevens. Dit onder andere door hen meer en sterkere rechten te geven met betrekking tot hun persoonsgegevens. Daarnaast legt de verordening duidelijkere en strengere verplichtingen op aan de bedrijven die persoonsgegevens verwerken. De GDPR is volledig van toepassing vanaf 25 mei 2018.

### **2. Wat verstaat men onder 'persoonsgegevens'?**

De GDPR is enkel van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens. Met persoonsgegevens wordt alle informatie bedoeld die betrekking heeft op een natuurlijke persoon die rechtstreeks of onrechtstreeks geïdentificeerd wordt of geïdentificeerd kan worden. Voorbeelden van persoonsgegevens zijn: een naam, foto, geboortedatum, rijksregisternummer, e-mailadres, bankrekeningnummer, een vingerafdruk, een IP adres.

### **3. Wat verandert er met de komst van de GDPR?**

Met de komst van de GDPR wordt er een nieuw kader in het leven geroepen ter bescherming van de persoonsgegevens van burgers. De belangrijkste en meest relevante wijzigingen zijn:

- Veranderingen aan de rechtsgronden (zie FAQ 4.): voor de verwerkingen die gebaseerd zijn op de rechtsgrond toestemming die de betrokkene (bijvoorbeeld, een klant voor Crelan) geeft: de toestemming moet vrij gegeven, geïnformeerd, ondubbelzinnig en specifiek zijn. Dit betekent voor Crelan concreet dat ze de uitdrukkelijke toestemming dient te vragen voor de verwerking van gezondheidsgegevens in het kader van de toekenning van een verzekering waar het risico op overlijden verzekerd wordt (vb. schuldsaldo-verzekering).
- Uitbreiding van de rechten voor burgers (GDPR Art. 15-22): onder de vroegere Belgische privacywet van 1992 hadden burgers al een aantal rechten en deze werden met de komst van de GDPR verder uitgewerkt en uitgebreid. Zo zijn er nieuwe rechten zoals bijvoorbeeld het recht op overdraagbaarheid van uw persoonsgegevens en het recht op verwijdering van uw persoonsgegevens (of recht op vergetelheid).
- Elke organisatie die persoonsgegevens verwerkt, moet een register van al deze verwerkingsactiviteiten bijhouden (Art. 30), een soort van inventaris van verwerkingsactiviteiten. In dit register wordt onder meer bijgehouden per verwerkingsactiviteit welke persoonsgegevens verwerkt worden, voor welke doeleinden, van wie de persoonsgegevens afkomstig zijn (de bron) en hoelang de gegevens bewaard blijven.
- De verplichting voor bedrijven om de naleving van de GDPR te kunnen aantonen. Onder meer door het aanleggen van een register van verwerkingsactiviteiten maar ook het documenteren van verschillende procedures en het organiseren van GDPR trainingen voor personeel. De procedures waarvan sprake gaan onder meer over het afhandelen van datalekken en procedures om de GDPR principes bij nieuwe activiteiten van bij het begin te integreren (data protection by design – Art. 25).
- De risico-gebaseerde aanpak impliceert dat sommige verplichtingen die voortvloeien uit de GDPR variëren in functie van het risico dat verbonden is aan de verwerkingsactiviteit. De GDPR creëert ruimte om tot een oplossing op maat te komen voor elke organisatie.
- De aanstelling van een DPO (data protection officer): de DPO helpt de organisatie bij het naleven van de GDPR bepalingen en ziet toe op de gegevensverwerkingen binnen de organisatie. Niet elke organisatie moet een DPO aanstellen. De aanstelling is verplicht voor een

overheidsinstantie, voor elke organisatie die hoofdzakelijk belast is met grootschalige, regelmatige en stelselmatige observatie van natuurlijke personen, en voor een organisatie die belast is met grootschalige verwerking van gevoelige gegevens (Art. 37).

- Op de niet naleving van de GDPR bepalingen staan hoge boetes en straffen (Art. 83).

#### **4. Wat wordt er bedoeld met een 'rechtsgrond voor de verwerking van persoonsgegevens'?**

In onze privacy policy wordt er regelmatig verwezen naar de aanwezigheid van een rechtsgrond om persoonsgegevens te verwerken. De GDPR heeft 6 criteria, 'rechtsgronden', gedefinieerd. Wanneer een verantwoordelijke voor de verwerking, in dit geval Crelan, uw persoonsgegevens wil verwerken voor een specifiek doeleinde, moet 1 van die 6 rechtsgronden aanwezig zijn om van een rechtmatige verwerking van persoonsgegevens te kunnen spreken. De 6 rechtsgronden zijn opgesomd in Art. 6 van de GDPR:

- De persoon van wie u de persoonsgegevens wilt verwerken, heeft u toestemming gegeven om dit te doen;
- Het verwerken van persoonsgegevens is noodzakelijk voor het uitvoeren van een overeenkomst tussen de verwerkingsverantwoordelijke en de persoon van wie men de persoonsgegevens wil verwerken;
- Het verwerken van persoonsgegevens is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die de verwerkingsverantwoordelijke moet naleven;
- De verwerking van persoonsgegevens is noodzakelijk om de vitale belangen te beschermen van de persoon van wie u de persoonsgegevens wilt verwerken;
- Het verwerken van persoonsgegevens is noodzakelijk voor het vervullen van een taak van algemeen belang die aan de verwerkingsverantwoordelijke werd opgedragen;
- De verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke.

#### **5. Welke rechten heb ik onder de GDPR en hoe kan ik ze uitoefenen ten aanzien van Crelan?**

Onder de GDPR hebt u als burger verschillende rechten (GDPR Art. 15 - 22):

- Recht op inzage van uw persoonsgegevens:

U heeft het recht om op elk ogenblik kennis te nemen welke van uw persoonsgegevens wij verwerken en in welke mate wij van deze persoonsgegevens gebruikmaken.

- Recht op correctie van uw persoonsgegevens:

Stelt u vast dat uw gegevens niet juist of onvolledig zijn, dan kunt u ons vragen die te verbeteren.

Om uw gegevens up-to-date te houden, verzoeken we u om ons elke wijziging te melden (bijvoorbeeld, een verhuis of een vernieuwing van uw identiteitskaart).

- Recht op verwijdering van uw gegevens (recht op vergetelheid):

U heeft het recht Crelan te verzoeken om de verwijdering van uw persoonsgegevens, bijvoorbeeld als u vermoedt dat Crelan de gegevens onrechtmatig bekomen heeft. Dit recht is evenwel niet absoluut, geval per geval zal dan ook worden bekeken of het desbetreffende verzoek kan worden ingewilligd. Verwijdering kan er mogelijk ook toe leiden dat Crelan u bepaalde producten en diensten niet langer kan leveren.

- Recht op beperking van de verwerking van uw gegevens:

Als U niet akkoord bent met een bepaalde verwerking van uw persoonsgegevens door Crelan, mag U ons vragen om die verwerking te stoppen. Dit recht is evenwel niet absoluut, geval per geval zal dan ook worden bekeken of het desbetreffende verzoek kan worden ingewilligd.

- Recht op overdraagbaarheid van uw gegevens:

U hebt het recht om uw persoonsgegevens te ontvangen in een gestructureerde, gangbare, machine-leesbare vorm. U mag ons ook vragen om uw persoonsgegevens rechtstreeks aan een andere verwerkingsverantwoordelijke over te dragen.

Dit recht kunt u uitoefenen indien aan drie voorwaarden gelijktijdig is voldaan:

- wij verwerken uw persoonsgegevens op basis van de toestemming of een overeenkomst;
- het gaat om een geautomatiseerde verwerking (geen papieren documenten); en
- u verstrekt de gegevens zelf.

- Recht op bezwaar tegen de verwerking:

U heeft het recht om zonder enige motivatie bezwaar te maken tegen de verwerking van uw gegevens voor direct marketing doeleinden op basis van het gerechtvaardigd belang van Crelan.

Voor wat betreft de andere verwerkingen op basis van het gerechtvaardigd belang van Crelan is het recht niet absoluut. Wij kunnen uw verzoek niet inwilligen bijvoorbeeld als Crelan de gegevens nodig heeft om risico's te beheersen, of misbruiken of fraude op te sporen en te beheersen. U dient dergelijk verzoek dan ook te motiveren met zwaarwegende en gerechtvaardigde redenen.

- Recht om niet te worden onderworpen aan geautomatiseerde individuele besluitvorming, inclusief profilering

U beschikt ook over het recht om niet onderworpen te worden aan geautomatiseerde individuele besluitvorming, inclusief profilering.

Dit recht kunt u uitoefenen wanneer het gaat om:

- een beslissing die uitsluitend op een geautomatiseerde verwerking berust, zonder menselijke tussenkomst. Dit betekent dat een fysieke persoon geen betekenisvolle controle uitoefent op de beslissing, en deze niet kan wijzigen of annuleren;
- een beslissing die voor u rechtsgevolgen teweeg brengt of die u anderszins in aanmerkelijke mate treft.

U kan uw rechten kosteloos uitoefenen via mail aan [privacy@crelan.be](mailto:privacy@crelan.be). We kunnen een kopie van de identiteitskaart vragen om de identiteit te verifiëren. U kunt uw vraag tot uitoefening van uw rechten ook per post richten aan Crelan, Sylvain Dupuislaan 251, 1070 Brussel, ter attentie van 'Data Protection and Privacy Office'.

## **6. Hoe kan ik mij uitschrijven voor nieuwsbrieven en andere marketingacties?**

In elke commerciële aanbieding geven we aan hoe u bezwaar kan maken, bijvoorbeeld voor commerciële aanbiedingen via e-mail kan u zich uitschrijven door een eenvoudige klik.

## **7. Hoe beschermt Crelan mijn gegevens?**

De toegang tot uw persoonlijke gegevens is enkel toegestaan aan de personen die uw persoonsgegevens nodig hebben voor de uitvoering van hun taken. Zij moeten een strikte beroepsdiscretie in acht nemen en alle technische voorschriften voor het verzekeren van de vertrouwelijkheid van de persoonsgegevens nauwgezet opvolgen.

Gegevens beschermen betekent ook het nemen van technische om te vermijden dat onbevoegde personen toegang verkrijgen tot de gegevens, deze verwerken, aanpassen of vernietigen. Crelan voert een IT-security beleid om die risico's te beheersen. Wij passen daarbij technieken toe zoals het aggregeren of versleutelen van gegevens.

Wij doen soms beroep op gespecialiseerde verwerkers voor diensten onder andere met betrekking tot klantenbeheer, betalingen, beleggingen, kredieten en gegevensopslag. Zij moeten de instructies van Crelan volgen en haar privacybeleid naleven, en wij verzekeren ons ervan dat onze ze enkel gegevens ontvangen die strikt noodzakelijk zijn voor de uitvoering van hun contract.

#### **8. Waar kan ik meer informatie vinden over het beleid van Crelan rond de verwerking van mijn persoonsgegevens?**

Meer informatie over hoe Crelan uw persoonsgegevens verwerkt en beschermt, vindt u in de uitgebreide Crelan Privacyverklaring, beschikbaar in onze kantoren en op de website [www.crelan.be/nl/Privacy](http://www.crelan.be/nl/Privacy). Indien u nog verdere vragen hebt, kan u contact opnemen met uw agent of ze via mail stellen aan [privacy@crelan.be](mailto:privacy@crelan.be). Voor alle bijkomende informatie met betrekking tot de verwerking van uw gegevens kan u terecht bij de Gegevensbeschermingsautoriteit.

Indien u op een gegeven ogenblik meent dat Crelan uw privacy schendt, dan kunt u een klacht tot Crelan richten via de link "[Klachtenbehandeling](#)". Als u niet akkoord bent met het standpunt van Crelan, kunt u ook een klacht indienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit, Drukpersstraat 35 te 1000 Brussel.