



Informatiedocument over de bescherming van uw persoonsgegevens

De bescherming van uw persoonsgegevens staat centraal in onze bedrijfsvoering als verzekeraar. Het is een essentieel onderdeel van de vertrouwensrelatie die we hebben met onze klanten, partners en andere belanghebbenden.

Wij zijn ons bewust van de verantwoordelijkheid die gepaard gaat met de verwerking van uw persoonsgegevens en nemen passende maatregelen om deze te beschermen en het verantwoord gebruik ervan te waarborgen.

In dit document wordt uitgelegd welke persoonsgegevens wij verwerken, voor welke doeleinden wij deze gebruiken, met wie wij deze kunnen verdelen, hoe lang wij deze bewaren en wat zijn uw rechten.

De verwerking van uw gegevens wordt geregeld door:

- de Algemene Verordening Gegevensbescherming (EU 2016/679 of hierna AVG),
- de Belgische wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.

1. Voor wie is dit document bedoeld?

Dit document is in het bijzonder bedoeld voor:

- personen die een verzekeringsaanbod aanvragen;
- verzekeringsnemers, verzekerden, begunstigten en andere personen die betrokken zijn bij de uitvoering van een verzekeringscontract;
- personen die betrokken zijn bij een schadeclaim of het beheer ervan;
- verzekeringstussenpersonen;
- gebruikers van onze websites en online diensten;
- advocaten, experts, dienstverleners en andere betrokkenen bij onze activiteiten.

2. Wat zijn persoonsgegevens en welke gegevens verwerken we?

Persoonsgegevens zijn alle informatie over een natuurlijk persoon die het mogelijk maakt om hem of haar te identificeren, direct of indirect (bijvoorbeeld door verschillende gegevens met elkaar te vergelijken).

In het kader van onze activiteiten kan het voorkomen dat wij de volgende categorieën gegevens verwerken:

- **Identificatiegegevens:** achternaam, voornaam, geboortedatum, nationaal registernummer, IP-adres, persoonlijk e-mailadres, foto, enzovoort,
- **Bank- en/of financiële gegevens,**
- **Zogenaamde "gevoelige" gegevens in de zin van artikel 9 van de AVG:** Afhankelijk van de aard van het contract, de schadeclaim of de betreffende dossier, kunnen we ook bepaalde speciale categorieën gegevens verwerken, met name gegevens met betrekking tot gezondheid of vakbondslidmaatschap,
- **Gegevens met betrekking tot strafrechtelijke veroordelingen of misdrijven.**



3. Hoe verkrijgen wij uw gegevens?

Uw gegevens kunnen ons op verschillende manieren bereiken:

- **Direct, door u:** wanneer u uw contract afsluit of tijdens het beheer ervan, in het kader van een schadeclaim, via een formulier (papier of online), een commerciële actie, een inschrijving op onze nieuwsbrief, of in de context van een melding via het klokkenluidersplatform (tenzij u anonimiteit kiest).
- **Indirect:** wanneer we uw gegevens niet direct verzamelen, kan dit onder andere voortkomen uit:
 - de verzekeringsnemer of de verzekerde;
 - een verzekeringstussenpersoon;
 - een advocaat of raadgever;
 - een expert;
 - een andere verzekeringsmaatschappij of herverzekeraar;
 - een overheidsinstantie of -organisatie;
 - een persoon die betrokken is bij een schadeclaim of een geschil.
- **Automatisch, via onze website:** sommige cookies verzamelen technische informatie (zoals uw IP-adres, uw voorkeurstaal of uw browsegedrag). Voor meer informatie kunt u het document betreffende ons gebruik van cookies raadplegen op onze website www.arag.be.

4. Wat wordt bedoeld met het "verwerken" van uw gegevens en voor welke doeleinden gebruiken we die?

De term "verwerking" omvat een groot aantal mogelijke bewerkingen op uw persoonsgegevens, zoals:

- het verzamelen ervan,
- het registreren ervan,
- het bewaren ervan,
- het raadplegen ervan,
- het doorgeven ervan,
- het gebruiken ervan,
- het wissen ervan.

Wij gebruiken uw gegevens in het bijzonder voor de volgende doeleinden:

- aanvragen om informatie, offertes, verzekeringscontracten, klachten en uitwisselingen met de betrokken personen beheren,
- om de rechten en verplichtingen met betrekking tot uw verzekeringscontract af te dwingen,
- omgaan met schadeclaims en alle gevolgen daarvan,
- geschillen afhandelen en vorderingen innen
- voldoen aan onze wettelijke en regelgevende verplichtingen (fraudedetectie, antiwitwassen en het tegengaan van de financiering van terrorisme, melding van misdrijven),
- het voorkomen, vaststellen of behandelen van geschillen en het verdedigen van onze belangen in de rechtbank,

Update juli 2026

ARAG SE - Branch Belgium, Kunstlaan 56, 1000 Brussel - Tel. 02 643 12 11 - KBO 0846.419.822)
ARAG SE, ARAG Platz 1 in 40472 Düsseldorf, Duitsland (RC Tribunaal HRB 66846)



- statistische analyses en directe marketing uitvoeren (inclusief profilering, voor zover wettelijk toegestaan), om u te informeren over onze producten en diensten en nieuwe producten te ontwikkelen die zijn afgestemd op uw behoeften,
- statistische analyses uitvoeren met betrekking tot onze contracten, schadeclaims en diensten om risico's te beoordelen, onze verzekeringsproducten te ontwikkelen of te verbeteren en aan bepaalde sectorale verplichtingen te voldoen.

Alle verwerking die door ons bedrijf wordt uitgevoerd, valt onder dit document, behalve die welke uitdrukkelijk zijn uitgesloten door de AVG.

5. Bent u verplicht ons uw persoonsgegevens te verstrekken?

Bepaalde gegevens zijn noodzakelijk voor de beoordeling van een verzekeringsaanvraag, het afsluiten of beheren van een contract en het beheer van een schadeclaim.

Als deze informatie niet aan ons wordt verstrekt, kunnen wij mogelijk het contract niet aangaan, de gevraagde dienst niet leveren of de betreffende zaak behandelen.

6. Wat is de wettelijke grondslag voor onze verwerking?

Afhankelijk van het doel en de betreffende verwerking gebruiken wij één of meer wettelijke grondslagen:

Uitvoering van precontractuele maatregelen

Wij verwerken bepaalde gegevens van u wanneer dit nodig is om te reageren op een aanvraag om informatie of een offerte, om een risico te beoordelen of om de afsluiting van een verzekeringscontract voor te bereiden.

Uitvoering van een contract

Wij verwerken uw gegevens wanneer dit nodig is voor het afsluiten, uitvoeren en beheren van een verzekeringscontract, met name om garanties, schadeclaims, daaruit voortvloeiende vragen of relaties met betrokkenen te beheren.

Naleving van een wettelijke verplichting

Wij verwerken uw gegevens wanneer dit nodig is om te voldoen aan een wettelijke of regelgevende verplichting die van toepassing is op ons bedrijf, met name op het gebied van fiscaliteit, boekhouding, fraudepreventie, bestrijding van het witwassen van geld en de financiering van terrorisme of regelgeving van de verzekeringssector.

Legitieme belangen

In bepaalde gevallen verwerken wij uw gegevens op basis van onze legitieme belangen, mits dit niet zwaarder weegt dan uw rechten en vrijheden.

Dit belang kan in het bijzonder bestaan uit:

- de beveiliging van onze systemen en netwerken waarborgen;
- om misbruik, fraude of illegaal gebruik te voorkomen;
- onze producten, diensten en interne processen verbeteren;
- om onze activiteiten te beheren, sturen en te controleren;
- Promoot onze producten en diensten waar wettelijk toegestaan.

Waar wij vertrouwen op ons legitieme belangen, zorgen wij ervoor dat onze belangen worden afgewogen tegen uw rechten en vrijheden. In dit geval heeft u het recht om bezwaar te maken onder de voorwaarden die in de AVG zijn vastgesteld.



Toestemming

In sommige gevallen vereist de wet dat we uw toestemming verkrijgen voordat we uw persoonsgegevens verwerken.

Dit betreft met name bepaalde verwerkingen die betrekking hebben op bijzondere categorieën persoonsgegevens zoals gezondheids- of vakbondsledengegevens, waar vereist door de toepasselijke wet.

We moeten ook om uw toestemming vragen voor het plaatsen van bepaalde cookies of, waar van toepassing, voor bepaalde elektronische directe marketingcommunicatie.

U bent vrij om uw toestemming te geven of te weigeren. U kunt deze ook op elk moment intrekken. Deze intrekking heeft geen invloed op de rechtmatigheid van de verwerkingen die vóór de intrekking hebben plaatsgevonden.

7. Wat zijn uw rechten?

In overeenstemming met de AVG heeft u de volgende rechten:

- **Recht op toegang:** u kunt bevestiging krijgen dat wij uw gegevens verwerken en een kopie ervan ontvangen.
- **Recht op rectificatie:** u kunt uw gegevens laten corrigeren als deze onjuist of onvolledig zijn.
- **Recht op gegevenswissing ("recht om vergeten te worden"):** u kunt het wissen van uw gegevens aanvragen, in de gevallen die zijn voorzien in artikel 17 van de AVG.
- **Recht op beperking van de verwerking:** u kunt verzoeken het gebruik van uw gegevens te beperken, onder de voorwaarden zoals vastgelegd in artikel 18 van de AVG.
- **Recht op overdraagbaarheid van gegevens:** u kunt uw gegevens ontvangen in een gestructureerd, gangbaar en machine leesbaar formaat, en deze doorgeven aan een andere organisatie, voor zover dit technisch mogelijk.
- **Recht om niet onderworpen te zijn aan geautomatiseerde individuele besluitvorming:** u kunt bezwaar maken tegen elke beslissing die juridische gevolgen heeft die uitsluitend gebaseerd is op geautomatiseerde verwerking, inclusief profilering.
- **Recht van bezwaar:**
 - u kunt te allen tijde bezwaar maken tegen het gebruik van uw gegevens voor directe marketingdoeleinden (zie hieronder), met inbegrip van profilering in verband met deze marketing,
 - u kunt ook bezwaar maken, op gronden die verband houden met uw specifieke situatie, tegen verdere verwerking op basis van een legitieme belang, tenzij wij dwingende legitieme gronden voor dergelijke verwerking aantonen.
- **Recht om toestemming in te trekken:** wanneer de verwerking gebaseerd is op uw toestemming, kunt u deze op elk moment intrekken. Deze intrekking heeft geen invloed op de rechtmatigheid van de verwerkingen die vóór de intrekking hebben plaatsgevonden.

8. Directe marketing

We kunnen uw contactgegevens gebruiken om u te informeren over onze producten, diensten, evenementen of nieuws dat u mogelijk interessant vindt.

Als de wet erkent dat u het recht heeft om bezwaar te maken tegen deze verwerking, kunt u dit recht op elk moment en zonder rechtvaardiging uitoefenen. In dat geval zullen we stoppen met het gebruik van uw gegevens voor dit doel.



9. Aan wie mogen wij uw gegevens overdragen?

In het kader van de in dit document beschreven doeleinden kunnen wij uw persoonsgegevens doorgeven aan de volgende categorieën ontvangers:

- verzekeringstussenpersonen;
- verzekeringsmaatschappijen en herverzekeraars;
- experts, medische adviseurs, schaderegelingskantoren en andere betrokkenen die belast zijn met de beoordeling of beheren van een dossier;
- advocaten, deurwaarders, gerechtelijke vertegenwoordigers en andere raadslieden;
- dienstverleners en onderaannemers die namens ons handelen;
- de administratieve, gerechtelijke of regelgevende instanties die wettelijk bevoegd zijn deze informatie te ontvangen;
- de Ombudsman van de Verzekeringen wanneer hij of zij ingrijpt bij de behandeling van een klacht.

Deze ontvangers hebben alleen toegang tot uw gegevens voor zover nodig is voor de uitvoering van hun taken of het vervullen van de betreffende doeleinden.

10. Hoe lang bewaren we uw gegevens?

De bewaartermijnen variëren afhankelijk van de aard van het betreffende dossier, de toepasselijke wettelijke verplichtingen en de verjaringstermijnen.

Ze worden bepaald op basis van:

- wettelijke of regelgevende vereisten;
- boekhoudkundige en fiscale verplichtingen;
- de noodzaak om rechten te beheren of in de rechtbank te verdedigen;
- Verjaringstermijnen.

11. Waar worden uw gegevens bewaard?

In principe bewaren en verwerken wij uw persoonsgegevens in België of in een ander EEG-land.

In sommige gevallen kan het echter nodig zijn om uw gegevens door te geven aan ontvangers buiten de EER (bijvoorbeeld voor het beheer van een schadeclaim of in het kader van een contract).

Volgens de AVG is een dergelijke doorgifte alleen mogelijk als aan een van de volgende voorwaarden is voldaan:

- het bestemmingsland biedt een voldoende beschermingsniveau, erkend door de Europese Commissie,
- passende waarborgen worden opgesteld, zoals standaard contractuele clausules die door de Europese Commissie zijn goedgekeurd, na een gedocumenteerde analyse,
- de doorgifte is noodzakelijk voor:
 - de nakoming van een contract met u of het nemen van stappen voorafgaand aan het sluiten van een contract, bijvoorbeeld om te reageren op een offerteaanvraag of om een verzekeringsaanvraag te onderzoeken,
 - de afsluiting of uitvoering van een contract dat in uw belang is gesloten,
 - of het vaststellen, uitoefenen of verdedigen van rechten voor de rechter,



- u hebt uitdrukkelijk toestemming gegeven voor de voorgenomen doorgifte, nadat u bent geïnformeerd over de mogelijke risico's die verband houden met het ontbreken van waarborgen die gelijkwaardig zijn aan die van de AVG.

In ieder geval blijft ons bedrijf verantwoordelijk voor de verwerking van uw gegevens.

Informatie over doorgiften die op uw situatie van toepassing zijn, kan op verzoek worden verkregen bij onze lokale DPO.

12. Geautomatiseerde beslissingen en profilering

Wij nemen geen beslissingen die juridische gevolgen of vergelijkbare significante gevolgen hebben, uitsluitend op basis van geautomatiseerde verwerking.

13. Met wie contact opnemen voor een vraag of een klacht?

ARAG SE – Branch Belgium, met maatschappelijke zetel aan de Kunstlaan 56 te 1000 Brussel (ECB 0846.419.822), is een bijkantoor van ARAG SE, ARAG Platz 1, 40472 Düsseldorf, Duitsland (HRB 66846).

Als u vragen heeft over de verwerking van uw persoonsgegevens of om uw rechten uit te oefenen, kunt u contact opnemen met ARAG SE – Branch Belgium :

ARAG SE – Branch Belgium
Kunstlaan 56
1000 Brussel
E-mail: gdpr@arag.be

Uw verzoek wordt verwerkt door de bevoegde afdelingen van ARAG en, indien nodig, doorgestuurd naar de Data Protection Officer (DPO) van de ARAG SE Group.

De ARAG SE Group heeft een Data Protection Officer (DPO) aangesteld, die te bereiken is op het volgende adres:

ARAG SE
ARAG Platz 1
40472 Düsseldorf (Duitsland)
E-mail: datenschutz@arag.de

Als we redelijke twijfels hebben over uw identiteit, kunnen we u om de benodigde informatie of bewijs vragen om uw verzoek veilig te kunnen verwerken.

U heeft ook het recht een klacht in te dienen bij **de Gegevensbeschermingsautoriteit** ([Gegevensbeschermingsautoriteit](#)), Drukpersstraat 35, 1000 Brussel.

14. Welke veiligheidsmaatregelen nemen we?

Wij hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om ongeoorloofde of onwettige toegang of verwerking te voorkomen, evenals per ongeluk verlies of openbaarmaking van uw persoonsgegevens.

Update juli 2026

ARAG SE - Branch Belgium, Kunstlaan 56, 1000 Brussel - Tel. 02 643 12 11 - KBO 0846.419.822
ARAG SE, ARAG Platz 1 in 40472 Düsseldorf, Duitsland (RC Tribunaal HRB 66846)



Deze maatregelen worden regelmatig aangepast om rekening te houden met de evolutie van technologieën en de organisatie van ons bedrijf.

We eisen ook van onze onderaannemers dat ze passende beveiligingsmaatregelen nemen die voldoen aan de AVG.

15. Aanpassing van dit document

Wij behouden ons het recht voor dit document te wijzigen om in het bijzonder rekening te houden met juridische, regelgevende, organisatorische of technische ontwikkelingen, evenals ontwikkelingen in onze producten en diensten.

De meest recente update is beschikbaar op onze website www.arag.be. De bijgewerkte datum is te vinden in de voettekst van het document.
