

Qover

Privacybeleid

Table Of Content

1. Over ons	3
2. Persoonsgegevens die we verzamelen	4
3. Geautomatiseerde besluitvorming en profilering	10
4. Gebruik van AI-systemen	11
5. Doeleinden voor verwerking	11
6. Rechtsgrondslag voor de verwerking van uw Persoonsgegevens	13
7. Hoe verzamelen we Persoonsgegevens?	14
8. Hoe beschermen we uw Persoonsgegevens?	15
9. Wie heeft toegang tot uw Persoonsgegevens?	15
10. Grensoverschrijdende verkeer van Persoonsgegevens	17
11. Hoe lang bewaren we uw Persoonsgegevens?	17
12. Uw rechten met betrekking tot uw Persoonsgegevens	18
13. Hoe oefent u uw rechten op het gebied van gegevensbescherming bij Qover uit?	20
14. Privacy van minderjarigen	21
15. Wijzigingen in dit Privacybeleid	21

Privacybeleid

Ingangsdatum: September 2024

Dit Privacybeleid ("Beleid") maakt deel uit van de Algemene voorwaarden die van toepassing zijn op onze Diensten. Door onze diensten, zoals hieronder gedefinieerd, te bezoeken of te gebruiken, hebt u de verwachte inhoud van dit Beleid gelezen en geaccepteerd. We raden u daarom aan de tijd te nemen om het te lezen.

1. Over ons

Qover S.A./nv (hierna "Qover" genoemd "wij", "ons", "onze") is een naamloze vennootschap ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen (BCE/KBO) in België onder het registratienummer 0650.939.878 en met maatschappelijke zetel Handelsstraat 31, 1000 Brussel ("Qover" "wij", "ons/onze"). Qover is een Belgische niet-gebonden verzekeringsagent die geregistreerd is bij de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten van België onder het nummer 0650.939.878. Het filiaal van Qover in het Verenigd Koninkrijk is geregistreerd in Engeland en Wales en heeft als vestigingsadres in het Verenigd Koninkrijk: 8 Northumberland Ave - Londen WC2N 5BY. Geautoriseerd en gereguleerd door de Financial Conduct Authority. Meer informatie over onze vergunning kunt u vinden op de website van de Financial Conduct Authority (FRN 988985).

Qover is als niet-gebonden verzekeringsagent gespecialiseerd in *embedded insurance orchestration*. Dit omvat diensten zoals de distributie van verzekeringspolissen, administratie van polissen, klantenondersteuning, claims- en klachtenbeheer, beoordeling en prijsstelling van verzekeringsrisico's, gegevensanalyse en rapporten (de "Diensten").

Voor Qover is uw privacy belangrijk en we willen dat u zich comfortabel voelt wanneer u onze website ("Qover Website") bezoekt of gebruik maakt van onze Diensten.

In dit kader verwerkt Qover als Verwerkingsverantwoordelijke uw Persoonsgegevens om u de Diensten te verlenen. Voor het doel van dit Beleid zijn "Persoonsgegevens" alle informatie die u of andere personen (zoals uw begunstigen of personen ten laste) identificeert en met u of hen betrekking heeft.

Dit Privacybeleid is van toepassing op alle informatie die Qover verkrijgt door uw gebruik van de [Qover Website](#), Qover Webflows en alle communicatiekanalen van Qover, zoals telefoongesprekken, emails en [Contacteer ons](#) formulieren (gezamenlijk "Qover Kanalen").

We verkopen, verhuren, verhandelen of halen anderszins geen voordeel uit uw Persoonsgegevens voor andere doeleinden dan onze hoofdactiviteiten.

Dit Beleid legt uit hoe en welk type Persoonsgegevens worden verzameld, verwerkt en gebruikt tijdens en na uw bezoeken aan de Qover Kanalen, waarom ze worden verzameld, met wie ze worden gedeeld en wat uw rechten in dit verband zijn.

Dit Beleid is niet van toepassing op websites die worden beheerd door derden die niet aan Qover zijn gelieerd en waarnaar de Qover kanalen kunnen linken ("Websites van derden"). Raadpleeg de privacyverklaringen van Websites van derden, aangezien Qover niet verantwoordelijk is voor en geen invloed heeft op de inhoud of het privacybeleid van Sites van derden.

De voorwaarden van dit Beleid zijn onderhevig aan eventuele aanvullende voorwaarden, disclaimers of andere contractuele voorwaarden die u bent aangegaan met Qover, zoals specifieke privacyverklaringen op de webflows, en alle toepasselijke verplichte wet- en regelgeving.

We kunnen privacyverklaringen en toelichtingen verstrekken in andere talen dan het Engels. Als er discrepanties zijn tussen deze andere taalversies en de Engelstalige versie, is de Engelstalige versie doorslaggevend en zal deze prevaleren.

Dit Privacybeleid kan van tijd tot tijd worden bijgewerkt, controleer het [hier](#) regelmatig.

Qover heeft een Functionaris voor Gegevensbescherming aangesteld voor zowel zijn Belgische vestiging als vestiging in het Verenigd Koninkrijk. Als u vragen heeft over hoe we uw Persoonsgegevens gebruiken, kunt u contact opnemen met onze Functionaris voor Gegevensbescherming op privacy@qover.com.

2. Persoonsgegevens die we verzamelen

Afhankelijk van uw relatie met ons, bijvoorbeeld als prospect; verzekeringnemer; begunstigde; verzekerde die begunstigde is in de polis van een andere verzekeringnemer, zoals een naast familielid; of eiser; betrokken derde, zoals een getuige; commerciële makelaar of aangewezen vertegenwoordiger of contactpunt; zakenpartner (natuurlijke persoon); wettige eigenaar; geregistreeerde houder en bijkomende bestuurder van een voertuig; of andere persoon betrokken met onze bedrijfsactiviteit (de "Klanten" "u", "uw"), worden Persoonsgegevens verzameld en verwerkt die betrekking hebben op u, uw afhankelijken of uw naaste familieleden.

Wij doen ons best om de verwerking van uw Persoonsgegevens te beperken tot wat strikt noodzakelijk is en deze te verwerken in overeenstemming met onze wettelijke verplichtingen. Het soort Persoonsgegevens dat wij van u vragen hangt af van het verzekeringsproduct waarvoor u zich inschrijft en kan het volgende omvatten:

- **Algemene identificatie- en contactgegevens**

Volledige naam of bedrijfsnaam van de Klant (inclusief afhankelijke personen of vertegenwoordigers, al naargelang het geval), woonplaats en facturatieadres (inclusief, maar niet beperkt tot straat, huisnummer, postcode, stad en land/regio), e-mailadres en telefoonnummer, geboortedatum, leeftijd, geslacht, geboorteplaats, onze interne Klant-ID.

- **Identificatienummers uitgegeven door overheidsinstanties of -agentschappen**

- Nationaal identificatienummer (NI), Nationaal Registratienummer, zoals CPR;
- Rijbewijsnummer (DLN in het Verenigd Koninkrijk), ander rijbewijsnummer, ID- of paspoortnummer en sinds wanneer deze geldig zijn, indien van toepassing;
- BTW-nummer in het geval van een zelfstandige;
- Kopie van identiteitsdocumenten (bijv. ID, paspoort, rijbewijs) indien deze worden opgevraagd voor doeleinden van schadeafhandeling of AML-controle (zie verder hieronder).

- **Gegevens over het Verzekeringscontract**

Concept-ID, Contract-ID, Contractstatus, Begindatum contract, Einddatum contract, Aankoopdatum contract, Bijkomende benoemde bestuurders (voor motorrijtuigenverzekering in het Verenigd Koninkrijk).

- **Metagegevens**

Taal, tijdzone, munteenheid.

- **Betalingsinformatie en rekeninggegevens**

Voor schadevergoeding en contract hernieuwing verzamelen we de betalings-ID, het systeem waarmee de betaling wordt uitgevoerd, de vier (4) laatste cijfers van uw betaalkaart, het type kaart en de Uitgever ervan, de kaart- of rekeninghouder, de vervaldatum van de kaart, IBAN/BIC, rekeningnummer, sorteercodes, betalingsmethode, betalingsstatus, bedrag.

- **Informatie met betrekking tot het verzekerde risico dankzij dewelke wij u onze Diensten en ons Schadeformulier kunnen leveren**

We verwerken de informatie die we nodig hebben met betrekking tot het verzekerde risico om u onze Diensten te kunnen verlenen. We verwerken ook de Persoonsgegevens die u ons samen met uw Schadeformulier verstrekt met betrekking tot informatie over lopende en/of eerdere schadeclaims. Deze informatie kan, voor zover relevant voor het

verzekerde risico, het volgende omvatten

- Details over de gedekte producten, inclusief aankoopbewijs;
- Dekkingsgegevens, oorzaak van het verlies (bijv. Diefstal, Materiële schade, Materiële schade door poging tot Diefstal enz);
- Informatie ter ondersteuning van uw claim waaruit het verlies of de schade blijkt;
- Documentatie ter ondersteuning van uw claim inclusief attesten, verklaringen, foto's en politierapporten over diefstal, verlies of schade, annulering van een reis of event, frauduleuze betaling of phishing;
- Polis- en schadeclaim nummer, ID van indiening claim, datum van indiening claim;
- Type incident, zoals diefstal, schade, annulering ticket/evenement;
- Beschrijving van het voorval, datum en locatie van het voorval en andere gegevens met betrekking tot het voorval op het schadeformulier;
- Alleen voor fietsverzekeringen: informatie over uw fiets (zoals GPS, merk GPS, factuur, markeringen, speciaal nummer, merk van markering, fietsmarkering ID, aankoopfactuur van uw fiets, locatie van uw gestolen/beschadigde fiets, merk van slot);
- Alleen voor fietsverzekeringen: locatiegegevens, namelijk de laatste locatie van uw fiets die u ons verstrekt toen deze werd gestolen, evenals alle andere gerelateerde locatiegegevens die we ontvangen van onze Partners in geval van een incident en alleen op een need-to-know basis;
- Alleen voor annuleringsdekkingen van reizen en evenementen: reis- of evenementgegevens;
- Voor aankoopbescherming: details over het gedekte product, inclusief aankoopbewijs, informatie over de verkoper;
- Voor dekking van facturen: factuurgegevens met betrekking tot huur, nutsvoorzieningen (zoals bv. elektriciteit, gas, water, internet, mobiele telefoon), boodschappen, reizen;
- Voor autoverzekeringen of wettelijke aansprakelijkheid (WA): Voertuigidentificatienummer (VIN), kenteken of Voertuigregistratienummer (VRN), automodel, merk, gegevens met betrekking tot vorig ongeval, staat van de auto (nieuw/gebruikt), hoedanigheid van uw auto als gestolen, No Claims Discount (NCD), geldigheidsdatum rijbewijs, type rijbewijs, APK-geschiedenis van een voertuig, registratiedatum kenteken, periode in eigendom (voertuig), opgegeven kilometerstand, voertuiggebruik (privé/zakelijk), wettelijke eigenaar en geregistreerde houder van het

voertuig, aantal insolventies in de afgelopen 6 jaar voor een individu, indien van toepassing;

- Voor woonverzekering: : eigendomsgegevens, zoals uw status als huurder, eigenaar of kamergenoot, type eigendom (appartement, woning, overig), verblijfslocatie, maandelijkse huur;
- Gegevens met betrekking tot uw gezinssamenstelling, zoals burgerlijke staat, aantal en namen van personen ten laste/familieleden;
- Werkstatus: functietitel, bedrijfstak, datum van indiensttreding, werkgever, ontslag uit een vast dienstverband of baanverlies, bewijs van inkomen indien van toepassing;
- Andere verzekeringen waarover u beschikt en voor hoe lang, of eerdere verzekeringen, informatie over de verzekeraar, contractnummer, of uw verzekeraar uw motorrijtuigenverzekering heeft opgezegd of beëindigd of u heeft onderworpen aan speciale voorwaarden;
- Aantal schadegevallen in de afgelopen 5 jaar;
- Alle andere gegevens die u vrijwillig aan ons verstrekt.

- **Gegevens met betrekking tot aanvragen of klachten**

Aanvraag of een klacht per e-mail of formulier.

- **Inhoud van elektronische communicatie en telefoonopnames**

Qover verwerkt alle gegevens die u aan ons verstrekt wanneer u met ons communiceert via telefoon, sms, chat, e-mail of een ander communicatiekanaal, waaronder tickets van de klantenservice. We slaan opnames op van telefoongesprekken, e-mails, chats en sms voor trainingsdoeleinden, om de kwaliteit van onze service te bewaken en om bewijs te bewaren met betrekking tot onze wettelijke verplichting of rechtmatige commerciële transacties voor zover toegestaan door de toepasselijke wetgeving.

- **Informatie om misdaad te onderzoeken of te voorkomen, met inbegrip van fraude en het witwassen van geld**

Algemene identificatie- en contactgegevens worden verwerkt om misdrijven te onderzoeken of te voorkomen, met inbegrip van fraude en het witwassen van geld, en om toezicht te houden op financiële sancties. We kunnen individuele informatie verwerken over veroordelingen wegens fraude, beschuldigingen van misdrijven en details over sancties die we ontvangen van verschillende databases voor fraudebestrijding en sancties, of regelgevende of wetshandhavingsinstanties. We kunnen ook vragen om een kopie van alle identificatiedocumenten (bijv. ID, paspoort, rijbewijs) en alle informatie

daarin.

- **Qover Website gerelateerde informatie**

Informatie met betrekking tot de werking en het gebruik van de Qover Website en informatie verzameld via cookies of andere traceer technologieën, waaronder inloggegevens, IP-adressen, domeinnamen, browsersversies en besturingssysteem, verkeersgegevens, de bronnen die u opent, de websessie van de gebruiker en andere Website gerelateerde informatie. Ga voor meer informatie naar ons [Cookiebeleid](#).

- **Registratie- en offertegegevens**

In het kader van onze Diensten, bieden wij u de mogelijkheid om u te registreren. Dit is noodzakelijk om een kostenberekening voor de gewenste verzekeringsdekking te verkrijgen, evenals een aanbod voor het afsluiten van een verzekeringscontract ("offerte"). Hiervoor vragen we uw naam, e-mailadres en aanvullende gegevens over u en het te verzekeren risico. Dit is nodig om de verzekeraarbaarheid of, indien van toepassing, de hoogte van de mogelijke verzekeringspremie voor u vast te stellen. De verwerking van deze gegevens is telkens noodzakelijk om fraude te voorkomen, om u de gewenste offerte aan te bieden voor de berekening van de kosten en om u eventueel per e-mail een passende offerte te kunnen toesturen met nadere informatie over de uitvoering van een verzekeringsovereenkomst. De verwerking dient dus als voorbereiding op het aangaan van een eventuele verzekeringsovereenkomst tussen u en ons.

- **Marketingvoorkeuren, feedback van klanten en reacties op enquêtes**

Als u ermee heeft ingestemd product updates en aanbiedingen van ons te ontvangen, verwerken we uw e-mailadres en, mogelijks, informatie bevat in uw account, om u, op basis van uw toestemming, marketingcommunicatie en informatie te kunnen opsturen over onze diensten, aanbiedingen en activiteiten (wedstrijd of prijstrekking of andere verkoopbevordering) op het gebied van verzekeringen.

We kunnen ook periodiek zowel persoonlijke als niet-persoonlijke informatie over u verkrijgen van onze zakenpartners en andere onafhankelijke bronnen van derden, via uw interacties en/of gebruik van onze Diensten om de kwaliteit van onze Diensten te beoordelen. Uw toestemming kan door ons of namens ons door onze partners worden verkregen.

U kunt altijd verzoeken om u af te melden voor onze verdere niet-essentiële e-mails.

We kunnen uw Persoonsgegevens ook verwerken als u uw toestemming heeft gegeven om deel te nemen aan een vrijwillige enquête die door ons wordt georganiseerd.

- **Sociale media-accounts**

Wij kunnen bepaalde Persoonsgegevens over u ontvangen wanneer u onze Social Media pagina's gebruikt, waaronder uw social media account ID en profielfoto. Als u ervoor kiest om een van uw andere sociale media accounts aan uw account(s) te koppelen, wordt persoonlijke informatie van uw andere sociale media account(s) met ons gedeeld, wat Persoonsgegevens kan omvatten die deel uitmaken van uw profiel met betrekking tot die accounts of de profielen van uw connecties of volgers.

- **Bijzondere Categorieën (Gevoelige) Persoonsgegevens, waaronder Strafrechtelijke Gegevens**

Wij kunnen Bijzondere Categorieën (Gevoelige) Persoonsgegevens verwerken, met inbegrip van Persoonsgegevens over gezondheid en gegevens met betrekking tot strafregisters wanneer de verwerking noodzakelijk is:

(a) om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen in het kader van de verzekeringswetgeving;

(b) om redenen van substantieel algemeen belang, namelijk omdat het noodzakelijk is voor de brede waaier aan verzekeringsgerelateerde activiteiten die wij ondernemen of omdat het noodzakelijk is voor de bestrijding van terrorisme financiering, witwassen van geld of fraudepreventie, of voor verzekeringsdoeleinden ([UK DPA 2018 Schedule 1 Part 2](#));

(c) voor de vaststelling, uitoefening of verdediging van juridische claims; of

(d) met uw uitdrukkelijke toestemming om uw claim, verzoek of klacht te behandelen.

De volgende gegevens kunnen worden verwerkt:

- **Gezondheidsgegevens**, inclusief gezondheidstoestand, zoals ziekte, invaliditeit, fysieke, mentale en medische toestand, lichamelijke verwondingen, medische geschiedenis en procedures, doodsoorzaken, relevante persoonlijke gewoonten (zoals roken, alcoholgebruik)
- **Gegevens uit strafregisters – strafrechtelijke veroordelingen**, inclusief informatie over de rijgeschiedenis, verkeersovertredingen, niet geëxecuteerde veroordelingen, code, type en datum van de veroordeling, strafpunten voor het rijbewijs (voor Britse autoverzekeringen)

Voordat u ons Bijzondere Categorieën Persoonsgegevens en Strafregistergegevens verstrekt over een andere persoon dan uzelf, stemt u ermee in deze persoon op de

hoogte te stellen van het gebruik door ons van zijn/haar persoonlijke informatie en, indien door ons gevraagd, zijn/haar toestemming te verkrijgen voor gebruik door ons van zijn/haar Bijzondere Categorieën Persoonsgegevens en Strafregistergegevens (bijvoorbeeld door de persoon te vragen een toestemmingsformulier te ondertekenen).

3. Geautomatiseerde besluitvorming en profilering

We profileren niet en maken geen geautomatiseerde beslissingen voor de gebruikers van onze Website.

We maken echter alleen onder bepaalde omstandigheden en op basis van objectieve criteria gebruik van geautomatiseerde besluitvorming in verband met de levering van onze Diensten of de naleving van onze wettelijke verplichtingen. In het bijzonder zullen we gebruik maken van geautomatiseerde besluitvorming, met inbegrip van profilering, om de informatie die u ons verstrekt tijdens het offerteproces te evalueren zodat we uw individuele risicoprofiel kunnen berekenen en zo kunnen bepalen of we de verzekeringsdekking aan u kunnen uitbreiden, en zo ja, wat uw dekkingslimieten en premies zullen zijn, of om claims te verwerken die u indient (bijv. afwijzing van uw claim) of om fraude te voorkomen en op te sporen, of om standaard contractwijzigingen namens u uit te voeren (bijv. het beëindigen van een contract na ontvangst van een geldig verzoek van u).

Afhankelijk van de doeleinden die worden nagestreefd door geautomatiseerde besluitvorming of profilering, gebruiken we als rechtsgrondslag ofwel (a) de noodzaak voor de uitvoering van het contract dat ons bindt of voor de uitvoering van precontractuele voorwaarden door u gevraagd voordat u een contract met ons aangaat of (b) onze wettelijke en reglementaire verplichting of (c) uw uitdrukkelijke toestemming.

Voor de beoordeling van de premie en dekking gebruiken we objectieve "segmentatiecriteria" die voldoen aan alle toepasselijke wettelijke vereisten. Deze criteria variëren per product en komen voort uit de statistische waarneming dat ze een invloed hebben op het optreden en/of de ernst van een schadeclaim. Wat betreft de verwerking van uw claim of de uitvoering van een wijziging in de levenscyclus van een contract, gebruiken we een deterministische en op regels gebaseerde beoordeling om een geautomatiseerde beslissing te nemen of deze voor te leggen aan menselijke analyse, door de door u verstrekte informatie te verifiëren aan de hand van uw dekkingslimieten en uitsluitingen.

In het geval dat we vertrouwen op uitsluitend geautomatiseerde verwerking, zorgen we ervoor dat we een passende rechtsgrondslag hebben voor deze verwerkingsactiviteit en implementeren we alle passende maatregelen om uw rechten, vrijheden en belangen te

waarborgen. In het bijzonder gebruiken we, indien mogelijk, alleen anonieme of gepseudonimiseerde gegevens voor profilering en waarborgen we al uw rechten, waaronder uw recht om op eenvoudige wijze menselijke tussenkomst en uitleg te verkrijgen, om uw standpunt kenbaar te maken en om de beslissing te betwisten.

Door een verzekering aan te vragen of uw claim in te dienen, erkent u dat u begrijpt dat geautomatiseerde besluitvorming of profilering kan worden gebruikt zoals hierboven beschreven in dit Privacybeleid.

4. Gebruik van AI-systemen

We gebruiken op AI gebaseerde systemen, waaronder chatbots en platformen voor optische tekenherkenning (OCR, "Optical Character Recognition"), om onze Diensten te verbeteren. Deze tools helpen ons de nauwkeurigheid, efficiëntie en reactiesnelheid te verbeteren bij het verwerken van verzoeken van Klanten door onder andere relevante gegevens uit ingediende documenten te onttrekken. De geselecteerde AI-gebaseerde systemen voldoen aan de wetgeving voor gegevensbescherming, en we zorgen ervoor dat uw Persoonlijke Gegevens professioneel worden behandeld met het verwachte niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid.

Onze processen zijn ontworpen in overeenstemming met de toepasselijke AI-regelgeving. We zorgen er in het bijzonder voor dat uw rechten worden gewaarborgd, inclusief uw recht om op een eenvoudige manier menselijke tussenkomst en uitleg te verkrijgen, om uw standpunt kenbaar te maken en om, indien nodig, elke beslissing op basis van AI te betwisten.

5. Doeleinden voor verwerking

Wij verwerken uw Persoonsgegevens voor specifieke doeleinden. Voor elke verwerking worden alleen gegevens verwerkt die relevant zijn voor het betreffende doel.

In het bijzonder verwerkt Qover uw Persoonsgegevens voor de volgende doeleinden:

- Kostenberekening voor de verzekeringsdekking en het verstrekken van een adequate prijsstelling
- Evaluatie van de te dekken risico's en afstemming op de juiste verzekeraar, polis en premie
- Opstellen van verzekeringsoffertes - aanbiedingen via uw inschrijving of abonnement
- Personaliseren van ons aanbod
- Uitvoering en administratie van uw verzekeringscontract

- Communicatie met u als onderdeel van onze bedrijfsactiviteit (bijvoorbeeld het sturen van belangrijke informatie over wijzigingen in onze polissen, voorwaarden en bepalingen)
- U contacteren nadat het registratieproces is gestart: Als u al bent gestart met het invoeren van de gegevens vereist voor uw offerte, inclusief uw e-mailadres, maar dit nog niet heeft voltooid, kunnen wij u contacteren om u eraan te herinneren uw applicatie te voltooien, op voorwaarde dat u toestemming heeft gegeven om van ons product updates en aanbiedingen ontvangen
- U contacteren voor het oplossen en herstellen van technische problemen en bugs
- U contacteren om de hernieuwing van de verzekeringspolis te regelen
- Beheer van uw klantendossier
- Beheer van facturen
- U contacteren om te helpen met of informatie te verstrekken over de dekking van uw verzekeringspolis
- Klantenservice en gevolg geven aan uw verzoeken en vragen
- Uw verzoeken behandelen over uw rechten op het gebied van gegevensbescherming
- Het beoordelen, onderzoeken en afhandelen van alle ingediende claims, en de compensatie ervan.
- Beoordeling van de acceptatie van een claim
- Terugvinden van uw gestolen item (bijv. fiets)
- Onderzoek en afhandeling van klachten
- Verificatie van uw identiteit wanneer u ons contacteert of onze Diensten gebruikt
- Beoordelen of u in aanmerking komt voor een betalingsregeling en uw premie en andere betalingen verwerken
- De regelmatigheid van transacties controleren
- Verbeteren van de klanttevredenheid en van de kwaliteit van onze Diensten
- Verbeteren van de klantervaring van de Qover Website
- Onderzoeken uitvoeren, zoals tevredenheidsenquêtes
- Gegevensanalyse en statistische evaluatie en samenstelling
- Analyseren van de klantgegevens omtrent verlies voor de evaluatie van onze producten
- Opsporing, preventie en onderzoek van criminaliteit, waaronder fraude en witwassen van geld, en analyse en beheer van andere commerciële risico's
- Uitvoeren van of deelnemen aan interne en externe audits
- Beheer van geschillen met klanten
- Voorzien in verbeterde kwaliteit, training en beveiliging (bijv. met betrekking tot opnames of controle van telefoongesprekken met onze contactnummers)

- U marketing- of promotionele informatie verstrekken (inclusief informatie over onze nieuwe producten en/of diensten, of andere producten en diensten die worden aangeboden door geselecteerde externe partners) in overeenstemming met de voorkeuren die u heeft aangegeven
- Verzenden van onze nieuwsbrieven
- Versturen van follow-up e-mails over webinars die door Qover worden georganiseerd en waarvoor u zich heeft ingeschreven
- U laten deelnemen aan wedstrijden, prijstrekkingen, spelletjes, uitdagingen en soortgelijke promoties en deze activiteiten beheren. Sommige van deze activiteiten hebben bijkomende voorwaarden, die aanvullende informatie kunnen bevatten over hoe wij uw Persoonsgegevens gebruiken en openbaar maken. We raden u daarom aan deze zorgvuldig te lezen.
- Naleving van toepasselijke wetten en regelgevende verplichtingen (waaronder wetgeving buiten het land waar u woont), zoals deze met betrekking tot anti-witwaspraktijken, sancties en anti-terrorisme; naleving van juridische procedures; en het gevolg geven aan verzoeken van openbare en overheidsinstanties (waaronder die buiten het land waar u woont)
- Erkenning, uitoefening of verdediging van onze juridische claims en het nastreven van beschikbare rechtsmiddelen of het beperken van onze schade
- Erkenning, uitoefening, verdediging en behoud van onze wettelijke rechten of van de personen die wij mogelijk vertegenwoordigen
- Mogelijke gevolgen van het niet verstrekken van uw Persoonsgegevens kunnen inhouden dat wij niet in staat zijn om onze verplichtingen na te komen die vloeien uit een contract (bijv. claim management) of dat wij een of meer verplichtingen uit hoofde van toepasselijke wetgeving niet nakomen (bijv. boekhoud-, belasting- of verzekeringswetgeving).

6. Rechtsgrondslag voor de verwerking van uw Persoonsgegevens

De rechtsgrondslag voor de verwerking van uw Persoonsgegevens hangt af van het doeleinde van de verwerking en de betrokkenen bij deze verwerking.

In het bijzonder kan het verstrekken van uw Persoonsgegevens noodzakelijk zijn voor:

- de uitvoering van een contract waarbij u partij bent (bijv. uw verzekeringscontract) of de uitvoering van precontractuele maatregelen door u gevraagd (bijv. een informatieverzoek voor een verzekeringscontract)

- het voldoen aan een wettelijke verplichting die op Qover van toepassing is (bijv. op het gebied van facturering, opsporing van fraude, belastingen, controle door de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA) en/of Financial Conduct Authority (FCA) met betrekking tot onze naleving van de Insurance Distribution Directive (IDD))
- de legitieme belangen van Qover (of een ontvanger van gegevens) op voorwaarde dat deze belangen zwaarder wegen dan uw fundamentele rechten en vrijheden (bijv. met betrekking tot de beveiliging van onze IT-systemen).

In bepaalde gevallen zullen we uw vrije, voorafgaande en geïnformeerde toestemming vragen voordat we sommige van uw Persoonsgegevens verwerken (bijv. het gebruik van foto's van u voor communicatiedoeleinden voor het bedrijf of voor direct-marketing communicatie).

Ook kunnen we Bijzondere Categorieën van (Gevoelige) Persoonsgegevens verwerken, waaronder gezondheidsgegevens en gegevens met betrekking tot strafrechtelijke antecedenten, wanneer de verwerking noodzakelijk is:

- om onze wettelijke verplichtingen in het kader van de verzekeringswetgeving na te komen;
- om redenen van substantieel algemeen belang, namelijk omdat het noodzakelijk is voor de brede waaier aan verzekeringsgerelateerde activiteiten die wij ondernemen of omdat het noodzakelijk is voor de bestrijding van terrorisme financiering, witwassen van geld of fraudepreventie, of voor verzekeringsdoeleinden ([UK DPA 2018 Schedule 1 Part 2](#));
- voor de vaststelling, uitoefening of verdediging van juridische claims; of
- met uw uitdrukkelijke toestemming om uw claim, verzoek of klacht te behandelen.

7. Hoe verzamelen we Persoonsgegevens?

Wij verzamelen uw Persoonsgegevens rechtstreeks van u of van derden, zoals onze Partners of Risicodragers. Wij kunnen uw gegevens ook verzamelen van instanties en databases zoals de Driver and Vehicle Licensing Agency (DVLA) in het Verenigd Koninkrijk voor zover dit is toegestaan door de toepasselijke wetgeving. Wij kunnen uw Persoonsgegevens ook verzamelen uit openbaar beschikbare informatie (op het internet).

Wij verzamelen uw Persoonsgegevens in de precontractuele fase, tijdens het offerteproces, tijdens het afsluiten van uw verzekeringspolis voor de uitvoering van het contract en wanneer u uw schadeformulier indient.

8. Hoe beschermen we uw Persoonsgegevens?

Qover is ISO/IEC 27001 gecertificeerd, waarmee wordt geverifieerd dat Qover voortdurend technische maatregelen implementeert om de informatiebeveiliging van Qover en de Vertrouwelijkheid, Integriteit en Toegankelijkheid (CIA) van de Persoonsgegevens van onze klanten te waarborgen. In het bijzonder hebben we commercieel redelijke fysieke, organisatorische en technische maatregelen opgezet in een inspanning om uw Persoonsgegevens te beschermen tegen ongeautoriseerde toegang, gebruik, wijziging en verwijdering. Deze voorzorgsmaatregelen kunnen variëren afhankelijk van de gevoeligheid, het formaat, de locatie, de hoeveelheid, de distributie en de opslag van de Persoonsgegevens, en omvatten maatregelen die zijn ontworpen om Persoonsgegevens te beschermen tegen ongeautoriseerde toegang.

Toegang tot uw Persoonsgegevens wordt alleen verleend op een 'need-to-know' basis en alleen aan personen voor wie dit noodzakelijk is om hun taken uit te voeren. Zij zijn gebonden aan strikte professionele discretie en geheimhouding en moeten voldoen aan alle technische en organisatorische vereisten die zijn vastgesteld om de vertrouwelijkheid van uw Persoonsgegevens te waarborgen.

Hoe effectief onze beveiligingsmaatregelen echter ook zijn, geen enkel beveiligingssysteem is ondoordringbaar en geen enkele methode van overdracht via het internet of methode van elektronische opslag is volledig veilig. Daarom kunnen wij niet garanderen dat de informatie die u ons verschaft niet wordt onderschept wanneer deze via het internet naar ons wordt verzonden.

9. Wie heeft toegang tot uw Persoonsgegevens?

Afhankelijk van het type Persoonsgegevens dat door Qover wordt verwerkt, hebben alleen bepaalde afdelingen toegang tot uw Persoonsgegevens.

Binnen ons bedrijf is de toegang tot uw Persoonsgegevens beperkt tot de afdelingen en werknemers die nodig zijn om het betreffende doel van de verwerking uit te voeren. Bovendien dragen we, indien relevant, Persoonsgegevens over aan onze vestiging in het Verenigd Koninkrijk voor klachtenbeheer, AML en toezicht op financiële sancties.

Bovendien dragen wij uw Persoonsgegevens alleen over aan externe ontvangers voor zover deze verwerking noodzakelijk is voor de hierboven beschreven doeleinden en waarvoor wij de respectieve rechtsgrondslag hebben om dit te doen. Daarom kunnen wij uw Persoonsgegevens doorgeven aan externe derden, waaronder:

- dienstverleners die door ons zijn geïnstrueerd (inclusief de subverwerkers van deze dienstverleners) zoals op het gebied van marketing, klantenservice, callcenter, schadeafhandeling, data analytics, formulieren en flow builder, betalingsverwerking, AML en Fraudedetectie, het leveren van cloud-, opslag- en hostingdiensten die nodig zijn voor het beheer en de levering van onze Diensten en de exploitatie van Qover Website;
- business Partners, business introducers;
- risicodragers en andere tussenkomende verzekeringsmaatschappijen of verzekeringstussenpersonen en de autoriteiten of Credit Reference Agencies (CRA's)/Credit Bureaus, of herverzekeringsmaatschappijen, waarmee zij uw Persoonsgegevens delen voor fraudedetectie of kredietwaardigheidsbeoordeling;
- agenten/makelaars van derden in verband met het verstrekken van verzekeringsoffertes, bindende verzekeringsdekking, schadebeheer;
- organisaties en publieke of private autoriteiten die helpen bij het voorkomen en opsporen van fraude en andere gerelateerde misdrijven, met inbegrip van wetshandhaving, polis- en claim controlesystemen, bijvoorbeeld het Motor Insurance Bureau (MIB) en zijn diensten, zoals MyLicense, LexisNexis en zijn verbonden databanken zoals het Motor Insurance Anti-Fraud Theft Register (MIAFTR), de Motor Insurance Database (MID), de Claims and Underwriting Exchange (CUE), de No Claims Discount (NCD)-database, de Driver and Vehicle Licensing Agency (DVLA) en de APK-geschiedenis van een voertuig, het Insurance Fraud Register en instanties en databases voor fraudebestrijding, inclusief databases die hun gegevens openbaar maken, zoals County Court Judgments (CCJ);
- enkel voor Motorvoertuig Verzekeringsproducten, lokale overheden en verenigingen van verzekeraars voor kentekenregistratie, bijv.: de Motor Data Solutions (MDS), de Duitse Verzekeringsbond (GDV), de RDW, Stichting EPS, Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF);
- regelgevende instanties en rechtbanken, zoals de Financial Services and Markets Authority (FSMA), Financial Conduct Authority (FCA), Autorité de protection des données (APD), het Information Commissioner's Office (ICO), de Ombudsman Verzekeringen, en nationale rechtbanken;
- deskundigen, technische en juridische adviseurs, artsen, vertalers, experts, taxateurs, ingenieurs, beoordelaars of andere gespecialiseerde adviseurs die ons kunnen helpen bij de evaluatie en behandeling van uw claims of klachten; en
- andere partijen met uw toestemming.

Wanneer deze externe derden contractueel aan ons gebonden zijn, zorgen wij ervoor dat zij onze gedocumenteerde instructies volgen bij het verwerken van uw Persoonsgegevens. In het bijzonder zorgen wij ervoor dat zij:

- alleen de noodzakelijke gegevens verwerken voor de uitvoering van hun taken en voor het doel waarvoor ze zijn ingeschakeld;
- zich ertoe verbinden uw Persoonsgegevens veilig en vertrouwelijk te behandelen door alle passende technische en organisatorische maatregelen te implementeren.

10. Grensoverschrijdende verkeer van Persoonsgegevens

Er zijn omstandigheden waarin wij uw Persoonsgegevens moeten overdragen buiten het land waarin deze zijn verzameld om de Diensten die wij aan u leveren uit te voeren.

In bepaalde gevallen kunnen uw Persoonsgegevens voor de hierboven beschreven doeleinden worden doorgegeven aan ontvangers in het buitenland, zoals hierboven beschreven, in de zogenaamde "Derde Landen". Voor Europese consumenten is een Derde Land een land buiten de EER, voor consumenten in het Verenigd Koninkrijk een land of gebied buiten het Verenigd Koninkrijk. Deze landen bieden niet altijd een gelijkwaardig niveau van gegevensbescherming en in dergelijke omstandigheden nemen we specifieke stappen, in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming, om een adequaat niveau van bescherming voor uw Persoonsgegevens te bieden. Dergelijke gegevensoverdrachten zijn onderworpen aan passende waarborgen, waaronder een adequaatheidsbesluit van de betreffende toezichthoudende autoriteit, het gebruik van goedgekeurde bindende bedrijfsregels of standaard contractuele clausules, of uw toestemming.

11. Hoe lang bewaren we uw Persoonsgegevens?

Qover bewaart uw Persoonsgegevens niet langer dan nodig is voor de respectievelijke doeleinden van de verwerking. We bewaren Persoonsgegevens alleen gedurende een redelijke en noodzakelijke periode, rekening houdend met de doeleinden van de verwerking, onze contractuele verplichtingen, bindende wettelijke en reglementaire vereisten voor het bijhouden van gegevens en andere toepasselijke wettelijke en reglementaire verplichtingen van verjaringstermijnen zoals bepaald door verscheidene regelgevende instanties, zoals FSMA, FCA.

Wanneer Persoonsgegevens niet langer nodig zijn, vereist ons bedrijfsbeleid dat we de gegevens anonimiseren of aggregeren (in welk geval we de geanonimiseerde of

geaggregeerde informatie verder kunnen bewaren en gebruiken voor analysedoeleinden) of veilig wissen of ontoegankelijk maken.

12. Uw rechten met betrekking tot uw Persoonsgegevens

Bepaalde jurisdicties verstrekken uitgebreidere rechten omtrent Persoonsgegevens aan inwoners van of personen die zich in het rechtsgebied bevinden. U kunt beschikken over enkele of alle van de volgende rechten omtrent Persoonsgegevens die we over of van u verzamelen, afhankelijk van het rechtsgebied en onze reden voor het verwerken van uw gegevens:

- **Recht van inzage (artikel 15 EU/UK GDPR).**

U kunt ons bevestiging vragen of we uw Persoonsgegevens verwerken en welke specifieke Persoonsgegevens we hebben verzameld en, indien nodig, om u een kopie van uw Persoonsgegevens te leveren (samen met bepaalde andere details).

- **Recht op rectificatie (artikel 16 EU/UK GDPR)**

U kunt ons altijd vragen om uw Persoonsgegevens die onnauwkeurig of onvolledig zijn, te rectificeren en aan te vullen.

- **Recht op gegevenswissing (“recht op vergetelheid”) (artikel 17 EU/UK GDPR)**

U kunt het recht hebben om ons te verzoeken uw Persoonsgegevens te wissen, onder bepaalde voorwaarden, zoals wanneer:

- uw Persoonsgegevens niet langer nodig zijn met betrekking tot de doeleinden waarvoor wij ze hebben verzameld;
- u uw toestemming intrekt (indien van toepassing);
- wij wettelijk verplicht zijn om uw Persoonsgegevens te wissen.

- **Recht op beperking van de verwerking (artikel 18 EU/UK GDPR)**

U kunt het recht hebben om de verwerking van uw Persoonsgegevens in bepaalde omstandigheden te beperken, bijvoorbeeld wanneer uw de juistheid van die Persoonsgegevens betwist of wanneer u bezwaar tegen ons maakt. Houd er rekening mee dat wij uw Persoonsgegevens uitsluitend verwerken voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van onze Diensten, om de veiligheid en integriteit van de informatie te waarborgen, om onze wettelijke verplichtingen volgend uit de verzekeringswetgeving na te komen, om redenen van substantieel algemeen belang, voor de vaststelling,

uitoefening of verdediging van rechtsvorderingen of zoals anderszins is toegestaan op grond van wet- of regelgeving. Omdat wij uw Gevoelige Persoonsgegevens niet verwerken voor andere doeleinden dan hierboven aangegeven en voor zover deze verwerking noodzakelijk is voor het verlenen van onze Diensten, heeft u mogelijk niet het recht om onze verwerking van dergelijke informatie te beperken.

- **Recht op overdraagbaarheid van gegevens (artikel 20 EU/UK GDPR)**

Wanneer wij uw Persoonsgegevens verwerken op basis van uw toestemming of voor de uitvoering van een contract, heeft u mogelijk het recht om de Persoonsgegevens die wij van u hebben verkregen, indien technisch haalbaar, te ontvangen in een gestructureerd, algemeen gebruikt en machineleesbaar formaat, en kunt u uw gegevens overdragen aan een andere Verwerkingsverantwoordelijke of ons vragen deze gegevens over te dragen aan een derde partij van uw keuze.

- **Recht van bezwaar (artikel 21 EU/UK GDPR)**

U heeft het recht om, op gronden die verband houden met uw specifieke situatie, te allen tijde bezwaar te maken tegen de verwerking van Persoonsgegevens die op u betrekking hebben, indien wij dit baseren op onze legitieme belangen, waaronder profilering volgens Art. 22 EU/UK GDPR.

Wanneer wij uw Persoonsgegevens verwerken voor direct marketing-doeleinden (hiervoor zullen wij uw toestemming vragen), heeft u te allen tijde het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van uw Persoonsgegevens (opt-out van marketingcommunicatie).

- **Rechten met betrekking tot geautomatiseerde besluitvorming en profilering (artikel 22 EU/UK GDPR)**

Onder bepaalde omstandigheden heeft u het recht om bezwaar te maken tegen een besluit dat uitsluitend is gebaseerd op geautomatiseerde verwerking, met inbegrip van profilering, en dat rechtsgevolgen voor u heeft of u op soortgelijke wijze in aanzienlijke mate treft.

- **Recht om uw toestemming in te trekken (artikel 7 (3) EU/UK GDPR)**

Wanneer de verwerking van uw Persoonsgegevens is gebaseerd op een rechtsgrondslag van toestemming, heeft u het recht om uw toestemming op elk gewenst moment in te trekken met werking voor de toekomst door ons een schriftelijk verzoek te sturen via ons e-mailadres privacy@qover.com en wij zullen uw Persoonsgegevens uit ons repertoire verwijderen.

Houd er rekening mee dat als u uw toestemming intrekt, wij uw Persoonsgegevens mogelijk niet kunnen verwerken om u onze Diensten te leveren.

- **Recht om een klacht in te dienen (artikel 77 EU/UK GDPR)**

Als u zich zorgen maakt over de manier waarop wij uw Persoonsgegevens verwerken, heeft u het recht om contact op te nemen met de Data Protection Officer (DPO) van Qover via het communicatiekanaal van uw voorkeur. Meer informatie over hoe u uw rechten op het gebied van gegevensbescherming bij Qover kunt uitoefenen, vindt u in het onderstaande gedeelte.

Verder heeft u te allen tijde het recht om een klacht in te dienen bij de verantwoordelijke toezichthoudende autoriteit voor gegevensbescherming.

In België is de toezichthoudende autoriteit de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit ("Autorité de protection des données" of "APD").

In het Verenigd Koninkrijk is de toezichthoudende autoriteit het Information Commissioner's Office ("ICO").

13. Hoe oefent u uw rechten op het gebied van gegevensbescherming bij Qover uit?

Om een van uw rechten zoals uiteengezet in het vorige punt uit te oefenen, raden we u aan contact op te nemen met de DPO van Qover via e-mail op privacy@qover.com of via post, ter attentie van de DPO van Qover, naar het adres van Qover:

Handelsstraat, 31
1000 Brussel
België

Om veiligheidsredenen en voordat we enige Persoonsgegevens aan u verstrekken, kunnen we u vragen ons een schriftelijk verzoek te sturen met een bewijs van uw identiteit (bv. kopie van uw identiteitsbewijs). Gegevens zoals foto's en persoonlijke kenmerken moeten op de kopie worden verwerkt.

Ons gebruik van de informatie op uw identiteitsbewijs is strikt beperkt: we gebruiken de gegevens alleen om uw identiteit te verifiëren en bewaren ze niet langer dan nodig is voor dit doel.

Uw verzoek moet een gedetailleerde, nauwkeurige beschrijving bevatten van de Persoonsgegevens waartoe u toegang wilt en voldoende informatie over uw interacties met ons zodat we uw Persoonsgegevens kunnen lokaliseren.

We zullen dit verzoek analyseren en u op de hoogte houden van verdere ontwikkelingen binnen één (1) maand na ontvangst van dit verzoek, in overeenstemming met artikel 12 (3) EU/UK GDPR.

Houd er echter rekening mee dat de termijn met twee (2) maanden kan worden verlengd indien nodig, rekening houdend met de complexiteit en het aantal verzoeken, zoals bepaald in de wet. In zo'n geval zullen we u binnen één (1) maand na ontvangst van het verzoek op de hoogte stellen van zo'n verlenging, samen met de redenen ervoor.

Qover zal u gewoonlijk geen kosten aanrekenen wanneer u uw rechten uitoefent. Het is ons echter bij wet toegestaan om een redelijke vergoeding in rekening te brengen of te weigeren op uw verzoek in te gaan als het duidelijk ongegrond of buitensporig is.

14. Privacy van minderjarigen

Onze Diensten zijn niet gericht op personen jonger dan achttien (18) jaar. Wanneer een minderjarige indirect wordt gedekt door de verzekeringspolis, als een afhankelijke van een verzekerde, zorgen we ervoor dat zijn gemachtigde vertegenwoordiger op geldige wijze Persoonsgegevens verstrekt via de Qover-kanalen.

15. Wijzigingen in dit Privacybeleid

We evalueren dit Privacybeleid regelmatig en behouden ons het recht voor om de bepalingen van dit Beleid op elk moment te wijzigen of aan te passen om rekening te houden met wijzigingen in ons bedrijf en wettelijke vereisten. Als we wijzigingen aanbrengen in dit Privacybeleid, zullen we de "Ingangsdatum" bovenaan dit document bijwerken. De wijzigingen zijn van toepassing op het moment van publicatie op onze Website. We raden u dan ook aan om de meest recente versie van dit Beleid te raadplegen.