

PRIVACY POLICY PATRONALE LIFE 2019

Inhoudstafel

1	Definities	2
2	Algemeen	3
2.1	Toepassingsgebied	4
2.2	Persoonsgegevens	4
2.3	Verwerking van persoonsgegevens	4
2.4	Patronale Life als verwerkingsverantwoordelijke	4
3	Categorieën van persoonsgegevens die verwerkt worden	4
4	Verwerkingsdoeleinden	5
5	Verkrijgen van persoonsgegevens	5
6	Bewaren van persoonsgegevens	6
7	Rechtsgrond van de verwerking	6
7.1	Naleven van wettelijke verplichtingen	6
7.2	Uitvoeren van contracten	7
7.3	Behartigen van gerechtvaardigde belangen	7
7.4	Voorafgaande toestemming	8
8	Delen van persoonsgegevens	8
8.1	Verwerking van persoonsgegevens door entiteiten van de Patronale groep	8
8.2	Verwerking van persoonsgegevens door personen of entiteiten buiten de Patronale groep	8
8.2.1	Verwerkers	8
8.2.2	Overheidsinstanties	9
9	Rechten van betrokkenen	10
9.1	Rechten m.b.t. de persoonsgegevens	10
9.1.1	Recht op inzage	10
9.1.2	Recht op verbetering	10
9.1.3	Recht op het wissen van de gegevens	10
9.1.4	Recht op overdraagbaarheid van gegevens	10
9.1.5	Recht op bezwaar	10
9.1.6	Recht op beperking	11
9.2	Rechten in het kader van bijzondere verwerkingsmodaliteiten	11
9.2.1	Recht op menselijke tussenkomst ingeval van geautomatiseerde individuele besluitvorming	11
9.2.2	Recht op het aantekenen van bezwaar tegen de verwerking van persoonsgegevens ten behoeve van Direct Marketing	11
9.3	Uitoefening van de rechten van de betrokkenen	12
9.3.1	Bij Patronale Life	12
9.3.2	Bij Derden	12
9.4	Bemiddeling	12
10	Digitale applicaties	13
10.1	Cookies	13

1 Definities

Patronale

Met Patronale wordt Patronale Life NV bedoeld.

Patronale groep

Patronale groep omvat Patronale Group NV, Patronale Life NV en de hierdoor gecontroleerde dochtervennootschappen zoals onder meer GMHK NV, Hypostart NV en Hypoconnect NV.

Algemene Verordening Gegevensbescherming

De AVG of GDPR (General Data Protection Regulation) is de Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG.

Persoonsgegevens

Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon. Hiermee worden onder meer bedoeld: de naam van een persoon, een telefoonnummer, een code, een bankrekeningnummer, een e-mailadres, ...

Betrokkene

De natuurlijke persoon die in het kader van deze Privacy Policy het onderwerp is van de verwerking van persoonsgegevens. Het is de natuurlijke persoon die aan de hand van de verwerkte persoonsgegevens geïdentificeerd werd of identificeerbaar is.

Ontvanger

Een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan, al dan niet een derde, aan wie/waaraan de persoonsgegevens worden verstrekt;

Patronale Life-website

De website www.patronale-life.be

Derde

Een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan, niet zijnde de betrokkene, noch de verwerkingsverantwoordelijke, noch de verwerker, noch de personen die onder rechtstreeks gezag van de verwerkingsverantwoordelijke of de verwerker gemachtigd zijn om de persoonsgegevens te verwerken;

Toestemming van de betrokkene

Elke vrije, specifieke, geïnformeerde en ondubbelzinnige wilsuiting waarmee de betrokkene door middel van een verklaring of een ondubbelzinnige actieve handeling hem betreffende verwerking van persoonsgegevens aanvaardt;

Verwerking

De bewerking van persoonsgegevens zoals het verzamelen, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, verspreiden, wissen of vernietigen van gegevens.

Verwerker

een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt;

Wet Verwerking Persoonsgegevens

De Wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens.

Verwerkingsverantwoordelijke

Een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt; wanneer de doelstellingen van en de middelen voor deze verwerking in het Unierecht of het lidstatelijke recht worden vastgesteld, kan daarin worden bepaald wie de verwerkingsverantwoordelijke is of volgens welke criteria deze wordt aangewezen;

Klanten

Elke persoon of groepering zonder rechtspersoonlijkheid die een beroep doet, heeft gedaan of zal doen op de diensten van Patronale Life, ook al heeft het beroep op deze dienstverlening slechts een eenmalig of sporadisch karakter.

Experten

Externe dienstverleners die niet behoren tot de Patronale groep, zoals geneesheren of notarissen. Deze Experten komen tussen in het kader van bepaalde dossiers om hun expertise te verlenen.

2 Algemeen

Patronale Life hecht veel belang aan de privacy van haar klanten en gaat zorgvuldig om met hun persoonsgegevens. In deze Privacy Policy wordt meer informatie gegeven over welke persoonsgegevens verzameld worden en hoe deze verwerkt worden, en hoe de klanten hun rechten kunnen uitoefenen. De Privacy Policy is opgesteld in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

2.1 Toepassingsgebied

Deze Privacy Policy is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens van Klanten, Experts en andere tussenkomende partijen die in een bestand zijn opgenomen of die bestemd zijn om daarin te worden opgenomen in het kader van de activiteiten Patronale Life en haar dochterondernemingen, ongeacht of de verwerking in de Europese Unie plaatsvindt.

Patronale Life is als onderneming actief in België en onderworpen aan de Belgische en Europese regelgeving omtrent privacy en gegevensbescherming.

De Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit treedt op als bevoegde toezichthoudende autoriteit.

2.2 Persoonsgegevens

Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon ("de betrokkene"); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, zoals onder meer aan de hand van een naam, een rijksregisternummer, of woonplaats.

2.3 Verwerking van persoonsgegevens

De verwerking is elke bewerking of elk geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens.

2.4 Patronale Life als verwerkingsverantwoordelijke

Patronale Life treedt in deze Privacy Policy altijd op als Verwerkingsverantwoordelijke. In deze hoedanigheid is Patronale Life zowel uw contactpersoon als die van de toezichthoudende autoriteiten (zoals de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit) voor alle vragen in verband met het gebruik van uw persoonsgegevens door Patronale Life.

De Patronale groep is als verzekeringsgroep actief in België. De kernbedrijvigheid bestaat uit het aanbieden van spaar- en beleggingsproducten, kredieten en verzekeringen

3 Categorieën van persoonsgegevens die verwerkt worden

Volgende categorieën van persoonsgegevens worden verwerkt:

- identificatiegegevens zoals uw naam, voornaam, geboortedatum, nummer van uw identiteitskaart, rijksregisternummer of nationaal identificatienummer;
- contactgegevens zoals uw adres, telefoonnummer en e-mailadres;

- financiële gegevens voor de verwerking van betalingen zoals uw rekeningnummer
- gegevens die nodig zijn om de verzekeringspremie van specifieke producten te berekenen (zoals de nummerplaat van een voertuig, de kilometerstand en uitgesloten risico's)
- informatie over eerdere verzekeringen (zoals een eerdere verzekeraar, inclusief schadelast)
- gegevens over uw gezins- en financiële situatie (zoals het aantal mensen in hetzelfde huishouden)
- gegevens over uw gezondheid met uw toestemming
- gegevens over uw gebruik van onze websites (via cookies, bijvoorbeeld).

4 Verwerkingsdoeleinden

De persoonsgegevens zullen enkel verwerkt worden voor zover er een doel is dat de verwerking ervan noodzakelijk maakt en die noodzakelijk zijn voor het beoogde doel.

Patronale Life zal persoonsgegevens verwerken voor volgende doeleinden:

- het uitvoeren van de overeenkomsten die met Patronale Life worden afgesloten, en dan met name het beheren van klantendossiers, het toekennen en beheren van kredieten, het aanbieden en beheren van persoonsverzekeringen, het uitvoeren van betaalopdrachten en verrichtingen in verband met financiële instrumenten.
- de interne bedrijfsvoering, zoals interne informatiedoeleinden, optimale kantoorwerking, de beveiliging, het beheren van geschillen of het beheren van risico's via analyses of modellen, het beheren van de interne ITinfrastructuur, zoals de ondersteuning van de goede werking van de netwerken.
- Direct Marketing: via e-mail, mailings, te informeren over de diensten die Patronale Life aanbiedt, financiële- en verzekeringsproducten, promoties en evenementen die Patronale Life organiseert.
- Wettelijke verplichtingen: het risicobeheer en controledoeleinden zoals in het kader van antiwitwasmonitoring; het opsporen en/of gepast behandelen en/of voorkomen van onregelmatigheden, inbreuken op wettelijke of contractuele bepalingen en frauduleuze handelingen, gesteld door Patronale Life, zijn makelaars, tussenpersonen of derden. Dit houdt ook het rapporteren in van en naar toezichthouders en de uitwisseling van gegevens met Belgische- en buitenlandse administraties in het kader van CRS, AEOI, FATCA of andere wettelijke verplichtingen.

5 Verkrijgen van persoonsgegevens

Persoonsgegevens worden in het bijzonder, maar niet uitsluitend, verkregen bij het aangaan van een zakenrelatie of bij het afnemen van een specifieke dienst bij Patronale Life. Persoonsgegevens kunnen ook verkregen worden via andere entiteiten of personen

buiten de Patronale Life Groep zoals de Centrale voor Kredieten aan Particulieren (CKP), Datassur, EquensWorldline, Identifin of het Belgisch Staatsblad.

6 Bewaren van persoonsgegevens

De persoonsgegevens zullen niet langer bewaard worden dan strikt noodzakelijk is, met inachtneming van de wetgeving die Patronale Life verplicht bepaalde persoonsgegevens gedurende een bepaalde periode te bewaren.

7 Rechtsgrond van de verwerking

Persoonsgegevens zullen enkel verwerkt worden in de volgende vier situaties:

- ingevolge een wettelijke verplichting
- ingevolge het afsluiten, uitvoeren en beheren van een contract
- ingevolge de behartiging van gerechtvaardigde belangen van Patronale Life of een Derde
- in andere gevallen zal de toestemming van de klant gevraagd worden vooraleer de persoonsgegevens verwerkt worden.

7.1 Naleven van wettelijke verplichtingen

Patronale Life is verplicht persoonsgegevens te verwerken op grond van volgende wettelijke bepalingen:

- de wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten;
- de wet van 21 november 2017 over de infrastructuren voor de markten voor financiële instrumenten en houdende omzetting van Richtlijn 2014/65/EU tot regeling van de markten in financiële instrumenten (MiFID II) en het Koninklijk Besluit van 19 december 2017 tot bepaling van nadere regels tot omzetting van de richtlijn betreffende markten voor financiële instrumenten;
- verordening Nr. 600/2014 betreffende markten in financiële instrumenten (MiFIR);
- de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen;
- de wet van 13 maart 2016 op het statuut van en het toezicht op de verzekerings- of herverzekeringsondernemingen;
- de wet van 25 april 2014 op het statuut van en het toezicht op kredietinstellingen en beursvennootschappen;
- het wetboek economisch recht, zoals boek VII omtrent de betalings- en kredietinstellingen.
- de wet van 16 december 2015 tot regeling van de mededeling van inlichtingen betreffende financiële rekeningen, door de Belgische financiële instellingen en de FOD Financiën, in het kader van een automatische uitwisseling van inlichtingen op internationaal niveau en voor belastingdoeleinden;

- het Koninklijk Besluit van 14 juni 2017 dat de lijst van de andere aan rapportering onderworpen rechtsgebieden en de lijst van de deelnemende rechtsgebieden vastlegt, met het oog op de toepassing van de wet van 16 december 2015 tot regeling van de mededeling van inlichtingen betreffende financiële rekeningen, door de Belgische financiële instellingen en de FOD Financiën, in het kader van een automatische uitwisseling van inlichtingen op internationaal niveau en voor belastingdoeleinden;
- de wet van 31 juli 2017 houdende omzetting van meerdere richtlijnen inzake de verplichting automatische uitwisseling van inlichtingen op belastinggebied;
- de wet van 24 juli 2008 die regels omvat aangaande slapende rekeningen, safes en verzekeringsovereenkomsten;
- de wet van 8 augustus 1997 betreffende faillissementen;
- de wet van 18 september 2018 inzake preventie van witwassen en financiering van terrorisme. Patronale Life moet namelijk persoonsgegevens inwinnen, analyseren, verwerken, bewaren en delen ter uitvoering van de wet van 18 september 2018 en andere regelgeving inzake de voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld en de financiering van terrorisme en dit in de strijd tegen het witwassen van geld en de financiering van terrorisme.
- verordening Nr. 575/2013 betreffende prudentiële vereisten voor kredietinstellingen en beleggingsondernemingen;
- het Koninklijk Besluit van 23 maart 2017 tot regeling van de Centrale voor Kredieten aan Particulieren;
- het Koninklijk Besluit van 15 juni 2012 betreffende de Centrale voor Kredieten aan Ondernemingen;
- het Koninklijk Besluit van 16 maart 2009 betreffende de bescherming van deposito's en levensverzekeringen door het Garantiefonds voor financiële diensten:
- het Koninklijk Besluit van 14 december 1992 betreffende de modelovereenkomst voor de verplichte aansprakelijkheidsverzekering inzake motorrijtuigen;
- het wetboek van inkomstenbelastingen 1992.

7.2 Uitvoeren van contracten

De persoonsgegevens zullen verwerkt worden bij het afsluiten en beheren van contracten, en dit in het kader van kredietverlening, het beheer van verzekeringen en het uitvoeren van betalingen.

7.3 Behartigen van gerechtvaardigde belangen

Gerechtvaardigde belangen betreffen onder meer geschillenbeheer, klachtenbehandeling, interne informatiedoeleinden, beveiliging, controles, fraudepreventie en deelname aan markt- en tevredenheidsonderzoeken.

7.4 Voorafgaande toestemming

De voorafgaande, uitdrukkelijke toestemming voor de verwerking van persoonsgegevens zal gevraagd worden aan potentiële klanten in het kader van Direct Marketing. De verwerking van medische gegevens in het kader van het afsluiten en beheren van onder meer schuldsaldoverzekeringen, zal enkel mogelijk zijn na het vredrijgen van de uitdrukkelijke toestemming van de klant.

8 Delen van persoonsgegevens

8.1 Verwerking van persoonsgegevens door entiteiten van de Patronale groep

Patronale Life NV kan persoonsgegevens ter beschikking stellen van (dochter) vennootschappen die tot de Patronale groep behoren. Deze vennootschappen zullen de persoonsgegevens verwerken in het kader van de activiteiten van Patronale Life overeenkomstig deze Privacy Policy

8.2 Verwerking van persoonsgegevens door personen of entiteiten buiten de Patronale groep

Externe dienstverleners zullen, in het kader van de uitvoering van overeenkomsten gesloten met Patronale Life, persoonsgegevens verwerken ten behoeve van en in opdracht van Patronale Life.

Anderzijds kan Patronale Life gehouden zijn om persoonsgegevens over te maken aan personen of entiteiten buiten de Patronale groep. Deze zijn op hun beurt verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens en moeten de op hen van toepassing zijnde privacywetgeving naleven.

8.2.1 Verwerkers

Makelaars

Patronale Life werkt, in het kader van haar verzekerings- en kredietactiviteiten, met een netwerk van erkende verzekerings- en kredietmakelaars, die een distributieovereenkomst hebben afgesloten met Patronale Life. Binnen het kader van deze distributieovereenkomst, en in zoverre dit gerechtvaardigd is, zullen deze makelaars in opdracht van Patronale Life persoonsgegevens verwerken. Medewerkers van makelaars zullen als gevolg ook toegang hebben tot deze persoonlijke gegevens.

Verwerkers uit de financiële en verzekeringssector

In het kader van haar activiteiten doet Patronale Life onder meer beroep op volgende verwerkers:

- Herverzekeraar: Scor (België)
- Actuaris: KPMG NV
- Bedrijfsrevisor: Ernst & Young

Beheerders van de IT-infrastructuur

Bepaalde Experten, zoals een adviserend arts, om in het kader van bepaalde dossiers hun expertise te kunnen verlenen.

8.2.2 Overheidsinstanties

In bepaalde gevallen is Patronale Life verplicht om persoonsgegevens over te maken aan overheidsinstanties.

Het gaat dan onder meer over de volgende overheidsinstanties:

- Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit;
- Centraal aanspreekpunt (CAP);
- FOD Financiën of de bijzondere belastinginspectie;
- Centrale voor Kredieten aan Particulieren (CKP);
- Deposito en Consignatie Kas (DCK);
- Europese Centrale Bank (ECB);
- FSMA;
- Gerechtelijke autoriteiten;
- Nationale Bank van België (NBB);
- Cel voor Financiële Informatieverwerking (CFI).

9 Rechten van betrokkenen

9.1 Rechten m.b.t. de persoonsgegevens

9.1.1 Recht op inzage

De betrokkenen heeft het recht te weten of zijn persoonsgegevens verwerkt worden, en, als dit het geval is, heeft de betrokkene het recht inzage te verkrijgen van deze gegevens, en van de volgende informatie:

- de verwerkingsdoeleinden;
- de betrokken categorieën van persoonsgegevens;
- de ontvangers aan wie de persoonsgegevens zijn of zullen worden verstrekt;
- de periode gedurende dewelke de persoonsgegevens zullen worden bewaard, of indien dit niet mogelijk is te bepalen, de criteria om die termijn te bepalen;
- bij het bestaan van geautomatiseerde besluitvorming, en ten minste in die gevallen, nuttige informatie over de onderliggende logica, en het belang en de verwachte gevolgen van die verwerking voor de betrokkene.

9.1.2 Recht op verbetering

Indien de betrokkene van oordeel is dat bepaalde persoonsgegevens niet juist of volledig zijn heeft deze het recht om de verbetering te vragen van de hem betreffende persoonsgegevens

9.1.3 Recht op het wissen van de gegevens

Een betrokkenen heeft het recht om bepaalde persoonsgegevens te laten wissen en niet verder te laten verwerken als deze gegevens niet langer vereist zijn voor de doeleinden waarvoor ze werden verzameld of verwerkt.

Dit recht van de betrokkene wordt evenwel beperkt of niet mogelijk indien de verwerking door Patronale Life nodig is in het kader van een rechtsvordering of als Patronale Life door de wet verplicht is om bepaalde persoonsgegevens te verwerken en/of een minimumtermijn te bewaren.

9.1.4 Recht op overdraagbaarheid van gegevens

De betrokkene heeft het recht om de aan de verwerker verstrekte persoonsgegevens reedsreeks, indien dit technisch mogelijk is, aan een andere verwerkingsverantwoordelijke over te dragen. Deze laatste is gehouden de op hem van toepassing zijnde privacywetgeving na te leven. Het recht heeft enkel betrekking op de persoonsgegevens die aan Patronale Life werden verstrekt, ter uitvoering van een contract, of die verkregen werden met toestemming van de betrokkene.

9.1.5 Recht op bezwaar

De betrokkene heeft te allen tijde recht bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens, tenzij er dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking bestaan die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de

betrokkene of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.

Bij de verwerking van persoonsgegevens voor direct marketing doeleinden zal het verzoek tot bezwaar tegen de verwerking onvoorwaardelijk ingewilligd worden.

Indien echter de verwerking noodzakelijk is voor het uitvoeren van contracten of het naleven van wettelijke verplichtingen zal het recht op bezwaar niet uitgeoefend kunnen worden.

9.1.6 *Recht op beperking*

De betrokkene heeft een recht op beperking van de verwerking van zijn persoonsgegevens in de volgende vier gevallen:

- de juistheid van de persoonsgegevens wordt betwist gedurende een periode die de verwerkingsverantwoordelijke in staat stelt de juistheid van de gegevens te controleren;
- als de verwerking onrechtmatig is en de betrokkene zich tegen het wissen van de persoonsgegevens verzet;
- de verwerkingsverantwoordelijke heeft de persoonsgegevens niet meer nodig voor de verwerkingsdoeleinden, maar de betrokkene heeft deze nog nodig voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering;
- in afwachting van het inwilligen van een recht op bezwaar.

9.2 *Rechten in het kader van bijzondere verwerkingsmodaliteiten*

9.2.1 *Recht op menselijke tussenkomst ingeval van geautomatiseerde individuele besluitvorming*

In geval van geautomatiseerde individuele besluitvorming heeft de betrokkene het recht op menselijke tussenkomst, om bijvoorbeeld een standpunt kenbaar te maken, om uitleg te vragen of de mogelijkheid om dit besluit aan te vechten.

Men spreekt van geautomatiseerde individuele besluitvorming wanneer de volgende gevallen zich voordoen:

- een geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens;
- de evaluatie van een aantal persoonlijke aspecten van de betrokkene;
- op basis van de geautomatiseerde verwerking wordt zonder menselijke tussenkomst een besluit genomen (bijvoorbeeld het weigeren van een kredietaanvraag)
- het genomen besluit brengt rechtsgevolgen mee voor de betrokkenen of treft hem in belangrijke mate.

9.2.2 *Recht op het aantekenen van bezwaar tegen de verwerking van persoonsgegevens ten behoeve van Direct Marketing*

Direct Marketing is het verwerken van persoonsgegevens om prospecten of klanten te informeren over de diensten, verzekeringsproducten, promoties en evenementen die georganiseerd worden. De betrokkenen heeft te allen tijde het recht zich te verzetten tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens ten behoeve van Direct Marketing.

9.3 Uitoefening van de rechten van de betrokkenen

9.3.1 Bij Patronale Life

Betrokkenen kunnen hun rechten uitoefenen door een schriftelijk verzoek te sturen naar:

Patronale Life NV,
Dienst Bescherming Persoonsgegevens
Bischoffsheimlaan 33
B-1000 Brussel

Of

privacy@patronale-life.be

Patronale Life beantwoordt uw verzoek onverwijld en in ieder geval binnen 1 maand na ontvangst van het verzoek.

Algemene vragen hebt over uw privacy of een specifieke verwerkingsmodaliteit van uw persoonsgegevens, kunt U contact opnemen met onze functionaris voor gegevensbescherming (DPO):

Patronale Life NV,
T.a.v. de Data Protection Officer
Bischoffsheimlaan 33
B-1000 Brussel

Of

dpo@patronale-life.be

9.3.2 Bij Derden

Rechten kunnen ook rechtstreeks uitgeoefend worden bij een Derde die verantwoordelijk is voor de verwerking van uw persoonsgegevens, zoals een overheidsinstantie of enige andere ontvanger.

9.4 Bemiddeling

Eventuele klachten kunnen gericht worden aan de dienst Klantenbeheer van Patronale Life NV op volgend adres:

Patronale Life NV,
Dienst Klachtenbeheer
Bischoffsheimlaan 33
B-1000 Brussel

Of

klachten@patronale-life.be

Na ontvangst van een schriftelijke klacht wordt binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging naar de klant gestuurd.

De dienst Klachtenbeheer zal trachten binnen een termijn van 15 dagen te antwoorden, tenzij de complexiteit van de klacht dit niet toelaat.

Indien de klacht niet of onvoldoende werd beantwoord door de dienst Klachtenbeheer van Patronale Life NV, bestaat de mogelijkheid zich te richten tot:

- Voor verzekeringsgeschillen:

De Ombudsman van de Verzekeringen, de Meeussquare 35, 1000 Brussel (www.ombudsman.as), Telefoon: 02 547 58 71, E-mail: Info@ombudsman.as

- Voor consumentenklachten of klachten over bestaande kredieten:

Ombudsfin, North Gate II, Koning Albert II-laan 8, bus 2 1000 Brussel (www.ombudsfin.be), Telefoon: 02 545 77 70, E-mail: ombudsman@ombudsfin.be.

Er bestaat altijd de mogelijkheid om gerechtelijke stappen te ondernemen mocht Betrokkene dit nodig of nuttig achten. Er bestaat ook de mogelijkheid om een klacht neer te leggen bij de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit.

10 Digitale applicaties

Bij het gebruik van de Digitale applicaties van Patronale Life NV (website www.patronale.be) worden de persoonsgegevens verwerkt overeenkomstig de Privacy policy.

10.1 Cookies

Patronale Life NV maakt gebruik van cookies. Cookies zijn kleine data- of tekstbestanden die door websites en applicaties op een lokale computer worden geplaatst. Door de website van Patronale Life NV te gebruiken gaat de gebruiker akkoord met het gebruik van cookies. Cookies helpen Patronale Life om het bezoek aan de website te optimaliseren, om technische keuzes te herinneren (bijvoorbeeld een taalkeuze, een nieuwsbrief, et cetera), en om meer relevante diensten en aanbiedingen te tonen.

Het gebruik van cookies wordt algemeen aanvaard door internetgebruikers en bevinden zich dan ook op bijna alle belangrijke websites. Door de instellingen van uw browser te wijzigen kunt U ervoor zorgen dat U wordt verwittigd telkens wanneer er cookies worden verstuurd of kunt U zelfs beletten dat er cookies worden aangemaakt of bewaard op de harde schijf van uw pc of mobiele toestellen.