



Handels Assurantiën

Voor alle:

- Verzekeringen
- Geldleningen/hypotheken
- Verzorging aangifte Particulieren

*Patronaatstraat 64, 6466 HR Kerkrade, Tel: (045) 5413132,
info@handels-ass.nl, www.handels-ass.nl*

Privacyverklaring van Handels Assurantiën.

1 Wie zijn wij

Handels Assurantiën is aangewezen als de verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens door de volgende merken: ASR, De Amersfoortse, Ardanta, Klaverblad verzekeringen, Nationale Nederlanden, Van Kampen Groep (service provider schade verzekeringen, levensverzekeringen, hypotheken en kredieten), Onderlinge 's Gravenhage, Monuta, Yarden, BNP, ING, Westland Utrecht, Florius, Defam, BLG en Belastingdienst. Bezoekadres: Patronaatstraat 64, Postadres: Postbus 1194, 6460 BD Kerkrade, WhatsApp: 0622557030, Telefoon: (045) 5413132.

2 Welke gegevens verwerken wij van u

Wanneer u of uw werkgever bij ons een verzekering, bankproduct of andere financiële dienst bij één van de merken van bovengenoemde instellingen aanvraagt, vragen wij om uw persoonsgegevens. Deze gegevens verstrekt u of uw werkgever aan ons als adviseur/bemiddelaar (hierna: adviseur) of rechtstreeks via bijvoorbeeld e-mail of telefoon.

a. NAW gegevens

- Welke gegevens we van u verwerken is afhankelijk van het contact dat we met u hebben
- Als u onze websites bezoekt, verzamelen we geen IP-adres welke websites u heeft bezocht, gegevens over uw bezoek aan onze site, cookies en cookie-instellingen.
- Als u informatie bij ons opvraagt, vragen wij u uw contactgegevens op te geven zodat wij de informatie aan u kunnen sturen.
- Als u klant wordt, hebben wij in ieder geval uw contactgegevens (naam, adres, woonplaats, geboortedatum, telefoonnummer en emailadres) nodig. Deze gegevens gebruiken wij voor het advies en de bemiddeling van de overeenkomsten en wijzigingen die u aangaat.
- Als u bij ons solliciteert, vragen we uw cv, eventueel diploma's of uitkomsten assessments en mogelijk andere persoonsgegevens. Deze gegevens bewaren we, na uw toestemming hiervoor, maximaal 12 maanden nadat u bij ons heeft gesolliciteerd.

b. Financiële gegevens

Als u klant bij ons bent, gebruiken wij uw bankrekeningnummer om betalingen te doen en te incasseren en voor het overmaken van het schadebedrag dat wij aan u verschuldigd zijn. Daarnaast beschikken wij over uw salarisgegevens als u financiële producten heeft, zoals een inkomensverzekering of hypotheek.

c. Aanvullende gegevens Voor sommige producten hebben wij nog aanvullende informatie van u nodig, bijvoorbeeld uw kenteken bij een autoverzekering of uw beroep of gezondheidsgegevens*

* bij een inkomensverzekering of hypotheek. Die gegevens sturen wij door naar de verzekeraar indien dit handmatig gebeurt. Deze gegevens zullen door ons niet worden bewaard. Bij de meeste verzekeraars zal dit dan ook digitaal gebeuren zonder tussenkomst van ons kantoor.

Onze medewerkers verwerken alleen gezondheidsgegevens die zij voor de uitvoering van de werkzaamheden nodig hebben. Deze medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht ten aanzien van de gegevens die zij verwerken. Bij arbeidsongeschiktheidsclaim? Dan ontvangt u bij individuele verzekeringen een aparte brochure met daarin een toelichting op het gebruik van uw gegevens.

Voor de basisverzekering hebben we geen gezondheidsgegevens van u nodig voor het afsluiten van deze verzekering. De overheid bepaalt welke dekking in de basisverzekering zit. Voor de aanvullende verzekering staat het u vrij om op basis van risicoselectie wel of niet te verzekeren. Daarover krijgt u bericht van de verzekeraar. Voor de uitvoering van beide verzekeringen verwerken wij geen gezondheidsgegevens. Dit dient u zelf te doen met de verzekeraar.

Voor de risicobeoordeling bij schade- en inkomensverzekeringen vragen wij u informatie te verschaffen over een eventueel strafrechtelijk verleden*.

*Strafrechtelijk verleden Strafrechtelijke feiten die langer dan 8 jaar geleden zijn gebeurd, hoeft u ons niet te melden. Strafrechtelijke gegevens op bijvoorbeeld uw aanvraagformulier worden door ons alleen verwerkt door medewerkers die daarvoor geautoriseerd zijn.

d. BSN

In sommige gevallen verwerken wij ook uw Burgerservicenummer (BSN). Dat is bijvoorbeeld het geval bij kredieten, levensverzekeringen en hypotheek. Wij verwerken uw BSN alleen als wij daarvoor een wettelijke grondslag hebben.

e. Gegevens over uw contacten met ons

Wij verwerken gegevens over het contact dat u met ons had:

- Waarover ging het contact (product, advies, aanbieding, servicegesprek, bericht, klacht, informatie).
- Wanneer was het contact en met welke afdeling.
- Hoe (via post, chat, onze website, e-mail, app, adviseur, telefoon).

We gebruiken deze gegevens om:

- Te zien waar we eerder met u contact over hebben gehad. Was het een vraag of een klacht of een advies over een complex product? Dan kunnen we dit teruglezen in het klantdossier en u bij een volgend contact gerichter te woord staan.
- We kunnen chat- en telefoongesprekken opnemen en bewaren*.

*Opnemen en bewaren gesprekken

We nemen chat- en telefoongesprekken op en bewaren deze voor trainings- en coachingsdoeleinden, om transacties te controleren, fraude te voorkomen en te bestrijden en te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen. Opgenomen gesprekken worden niet langer bewaard dan noodzakelijk, de termijn verschilt per merk en per doel waarvoor het is opgenomen. Gesprekken die zijn opgenomen voor training- en coachingsdoeleinden worden in het algemeen na 4 weken vernietigd.

Gesprekken om transacties te controleren bewaren we 7 jaar. Dat zijn wij wettelijk verplicht. Indien een gesprek opgenomen is en nog beschikbaar is, hebt u bij een geschil over de inhoud van het opgenomen telefoongesprek het recht om het telefoongesprek te beluisteren of daarvan een transcriptie te ontvangen.

3 Hoe komen wij aan uw gegevens?

In de meeste gevallen krijgen wij de gegevens rechtstreeks van u. Naast de informatie die wij van u krijgen, kunnen we ook gegevens van derden ontvangen en verwerken, bijvoorbeeld van uw werkgever of andere (externe) partijen zoals dealers, herstelbedrijven, taxatiebedrijven, notarissen, Belastingdienst. We leggen in ons verwerkingenregister vast van welke bronnen we de gegevens hebben ontvangen als deze bronnen bij ons bekend zijn. We informeren u zoveel mogelijk over de bronnen waar we de gegevens van hebben ontvangen.

4 Waarom verwerken wij uw gegevens?

Doeleinden voor de verwerking van persoonsgegevens zijn:

a. Voor de uitvoering van onze dienstverlening. We gebruiken uw contactgegevens om contact met u op te nemen, om wijziging(en) in uw polissen door te voeren. We kunnen uw gegevens gebruiken om uw producten - of de producten van uw werkgever, zoals verzuimverzekeringen - te beheren en claims, declaraties en schades af te handelen.

b. Risico's verkleinen

- te zorgen voor goede beveiliging. Denk aan gebruikersnamen, wachtwoorden en controlevragen.
- het uitvoeren van een intern kwaliteitsonderzoek naar mogelijke problemen en risico's en toetsen of wetgeving goed is ingevoerd.
- ervoor te zorgen dat we een gezond bedrijf blijven (risicomanagement).

c. Marketing activiteiten uitvoeren

We houden u graag op de hoogte. Bijvoorbeeld met e-mails, aanbiedingen op onze website. Ook daarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens.

Dit kunnen we doen door:

- te bekijken welke producten en diensten u al gebruikt en welke niet.
- de gegevens die we zelf hebben verzameld, te combineren met persoonsgegevens (bijvoorbeeld een aanvraag voor een ander financieel product). Wij zullen u hierover uiteraard informeren en uw toestemming vragen.

d. Verbeteren en innoveren

We gebruiken uw persoonsgegevens ook om producten en diensten veel persoonlijker te maken. Dat doen we door ze te combineren en te analyseren. Die analyses brengen ons op nieuwe ideeën en betere oplossingen. Zo kunnen we met behulp van deze analyses:

- De oorzaak van klachten oplossen, pagina's en formulieren op de website verbeteren en processen versnellen.
- Nieuwe diensten ontwikkelen.

e. Opsporen van fraude en misbruik

Bij de opsporing van fraude, misbruik en oneigenlijk gebruik leggen we ook gegevens vast. Hierbij houden wij ons aan het Protocol Verzekeraars en Criminaliteit en het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI). Bij het PIFI zijn o.a. betrokken het Verbond van Verzekeraars, de Nederlandse Vereniging van Banken, de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken, de Vereniging van Financieringsondernemingen in Nederland en Zorgverzekeraars Nederland.

5 Wat is de rechtsgrond om uw persoonsgegevens te gebruiken?

Wij verwerken uw persoonsgegevens op basis van één van de onderstaande wettelijke grondslagen:

- a. U heeft toestemming* gegeven.
- b. De verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst, bijvoorbeeld een verzekeringsovereenkomst of overeenkomst van hypothecaire geldlening.
- c. De verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijk verplichting**, bijvoorbeeld het opvragen van een kopie identiteitsbewijs om u te identificeren.

*Toestemming We vragen alleen uw toestemming als dat nodig is voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Als wij uw persoonsgegevens verwerken op basis van uw toestemming kunt u uw toestemming te allen tijde weer intrekken. U kunt dit doen door contact met ons op te nemen. Dit kan telefonisch of via email.

**Wettelijke verplichting Voor financiële dienstverleners gelden diverse wettelijke verplichtingen. Zo zijn we bijvoorbeeld verplicht u te identificeren als u klant bij ons wordt (identificatieplicht) en in bepaalde gevallen zijn we verplicht gegevens te verstrekken aan de Belastingdienst (renseignering). Als gevolg van deze verplichtingen moeten wij bij u deze gegevens opvragen. Het niet verstrekken van deze gegevens kan gevolgen voor u hebben. Als wij u niet kunnen identificeren dan kunnen wij niet adviseren en bemiddelen over het aangaan van een overeenkomst. Als wij geen of onjuiste gegevens over uw strafrechtelijke verleden ontvangen dan kunnen wij niet adviseren en bemiddelen over het aangaan van een overeenkomst of indien er al een overeenkomst is gesloten aan de hand van onjuiste verstrekte informatie, moeten wij de instelling van op de hoogte brengen.

6 Hoe beveiligen we uw gegevens?

Wij gaan zorgvuldig om met uw gegevens en nemen de nodige technische en organisatorische maatregelen* om een passend beschermingsniveau te waarborgen.

*Technische en organisatorische maatregelen We hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om uw gegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige verwerking. Denk daarbij aan maatregelen om onze website en IT-systemen veilig te gebruiken en misbruik te voorkomen. Maar ook aan beveiliging van fysieke ruimtes waar gegevens zijn opgeslagen. Alleen geautoriseerd personeel kan uw gegevens inzien en verwerken. Al onze medewerkers hebben de eed of belofte afgelegd. Medewerkers beloven of verklaren hierbij dat ze zich houden aan de wet- en regelgeving en gedragscodes en integer zullen handelen.

7 Hoe lang bewaren we uw gegevens?

Wij bewaren uw gegevens niet langer dan nodig. In sommige gevallen bepaalt de wet hoe lang wij gegevens mogen of moeten bewaren. In andere gevallen hebben wij zelf bepaald hoe lang wij uw gegevens nodig hebben. Polis-/klantdossiers bijvoorbeeld bewaren we minimaal 7 jaar na het beëindigen van de relatie met Handels Assurantiën. Een offerte die niet geleid heeft tot een overeenkomst, verwijderen we in het algemeen na enige maanden. Een opgenomen telefoongesprek vaak al na 4 weken. De specifieke bewaartermijnen kunnen per merk verschillen. Mocht u hier specifieke vragen over hebben, dan kunt u contact opnemen met de Functionaris Gegevensbescherming.

8 Met wie delen we uw gegevens?

We verstrekken alleen persoonsgegevens aan derden als dit op grond van de wet is toegestaan en noodzakelijk is voor de bedrijfsvoering van Handels Assurantiën

a. Binnen Handels Assurantiën bent u klant en ondergebracht bij de hierboven genoemde instellingen. Dan kunnen wij uw persoonsgegevens - met uitzondering van uw gezondheidsgegevens - uitwisselen met één van deze instellingen.

Daarnaast wisselen we gegevens uit voor de verwerking van uw aanvraag of om een overzicht te krijgen van de producten en diensten die u bij ons hebt. Daardoor kunnen we u beter van dienst zijn en hoeft u bijvoorbeeld ook maar één keer een adreswijziging door te geven. Als u geen aanbiedingen voor andere producten wilt, kunt u dat bij ons aangeven.

b. De overheid

Soms zijn wij wettelijk verplicht bepaalde persoonsgegevens door te geven aan de overheid. Denk daarbij aan de Belastingdienst, UWV, Politie, Justitie of toezichthouders zoals de Autoriteit Financiële Markten en de Autoriteit Persoonsgegevens.

c. Instellingen en bedrijven waar we mee samenwerken

Als dat wettelijk is toegestaan kunnen wij de gegevens die nodig zijn voor de dienstverlening uitwisselen met deze bedrijven. Soms hebben wij daarvoor uw toestemming nodig.

Daarnaast schakelen wij andere bedrijven in om diensten voor ons uit te voeren die te maken hebben met de verzekeringsovereenkomst. Dit zijn bijvoorbeeld een incassobureau, expertisebureau, arbodienst, advocaten, notarissen, taxatiebureaus en herstelbedrijven. Met deze partijen leggen wij afspraken vast om uw privacy te waarborgen.

Wij kunnen ook de verwerking van persoonsgegevens uitbesteden aan derde partijen, zogenaamde verwerkers. Wij maken bijvoorbeeld gebruik van IT dienstverleners voor onderhoud en supportfuncties. Deze IT dienstverleners dienen te worden beschouwd als verwerker omdat zij geen zelfstandige zeggenschap hebben over de persoonsgegevens die in het kader van de dienstverlening door Handels Assurantiën aan de IT dienstverlener ter beschikking wordt gesteld. Handels Assurantiën blijft in die situaties verantwoordelijk voor een zorgvuldige verwerking van uw gegevens.

9 Wat zijn uw rechten?

a. Gegevens inzien of verbeteren U hebt het recht om ons te vragen welke persoonsgegevens wij van u verwerken en om onjuiste gegevens te laten aanpassen of verwijderen. U kunt via de gebruikelijke kanalen (o.a. post, email) contact met ons opnemen. Wij stellen controlevragen of vragen om een kopie van uw identiteitsbewijs* om u te identificeren. Binnen vier weken ontvangt u een reactie van ons.

*Identiteitsbewijs Bij het verstrekken van een kopie van uw identiteitsbewijs moet u uw pasfoto en Burgerservicenummer (BSN) onzichtbaar maken. We raden u ook aan om op de kopie aan te geven dat deze kopie bestemd is om uw rechten met betrekking tot uw persoonsgegevens uit te oefenen.

b. Gegevens laten verwijderen en het recht om 'vergeten te worden'. In een aantal gevallen en onder voorwaarden heeft u het recht om de persoonsgegevens die wij van u hebben te laten wissen.

Dit is het geval indien:

- de persoonsgegevens niet langer nodig zijn voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
- u de toestemming voor het verwerken heeft ingetrokken;
- u gegrond bezwaar maakt tegen de verwerking;
- uw persoonsgegevens door ons onrechtmatig zijn verwerkt;
- er een wettelijke verplichting is om de persoonsgegevens te wissen;
- Het recht om vergeten te worden, is geen absoluut recht. Wij kunnen besluiten niet aan uw verzoek te voldoen en uw gegevens niet te wissen als uw verzoek niet gebaseerd is op één van de bovenstaande gronden, of (1) om het recht op vrijheid van meningsuiting en informatie te kunnen uitoefenen; (2) om een wettelijke verlichting na te komen; of (3) voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.

Als wij niet voldoen aan uw verzoek om uw persoonsgegevens te laten wissen, informeren wij u over de redenen waarom wij niet aan uw verzoek zullen voldoen.

c. Beperking van de verwerking Als u van mening bent dat wij uw persoonsgegevens onrechtmatig verwerken of dat de door ons verwerkte gegevens onjuist zijn, kunt u verzoeken om beperking van de verwerking. Dit betekent dat de gegevens niet meer door ons mogen worden verwerkt.

d. Overdracht van de gegevens (dataportabiliteit) U heeft het recht om een kopie te krijgen van de persoonsgegevens die u aan ons heeft verstrekt voor de uitvoering van een overeenkomst die heeft gesloten of op basis van uw toestemming. Het gaat hier alleen om persoonsgegevens die wij van u zelf hebben ontvangen en niet om gegevens die wij van derden hebben ontvangen. Het doel van dit recht is om u in staat te stellen deze gegevens eenvoudig over te dragen aan een andere partij.

e. Recht van bezwaar U heeft te allen tijde het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens die plaatsvindt op basis van ons gerechtvaardigd belang of het gerechtvaardigd belang van een derde. In dat geval zullen wij uw gegevens niet langer verwerken, tenzij er dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking zijn die zwaarder wegen of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.

f. Afmelden voor persoonlijke aanbiedingen U hebt het recht om u af te melden voor persoonlijke aanbiedingen over onze verzekeringen, bankproducten en andere financiële diensten. In commerciële aanbiedingen vermelden wij altijd een afmeldmogelijkheid. Onze medewerkers kunnen u bellen voor commerciële doelen. Wij houden ons hierbij aan de regels van het Bel-me-niet register. Op de website www.bel-me-niet.nl kunt u uw telefoonnummer afmelden voor commerciële telefoongesprekken en kunt u meer lezen over het Bel-me-niet-register.

10 Email en social media (chat, Whatsapp)

a. Email Voordat wij via email met u communiceren vragen wij u toestemming daarvoor, tenzij u deze toestemming al eerder gegeven heeft. U kunt altijd een gegeven toestemming intrekken.

b. Social Media U kunt er voor kiezen om met ons te chatten, contact op te nemen via onze social-mediapagina's zoals Facebook, LinkedIn en Twitter of via WhatsApp. Als u ons benadert via één van deze kanalen, bewaren wij

de gegevens die u via deze kanalen aan ons verstrekt in een beveiligde omgeving. Om te kunnen reageren op persoonlijke vragen in uw social-mediabericht vragen wij in een persoonlijk bericht (direct message of e-mail) om uw contactgegevens met ons te delen. Wij kunnen dan controleren of we met de juiste persoon in gesprek zijn.

Op de gegevens die wij van u krijgen via deze platforms is deze privacyverklaring van toepassing. Het gebruik van social media is uw eigen verantwoordelijkheid. Deze privacyverklaring is niet van toepassing op de wijze waarop social-mediaplatforms omgaan met de door u verstrekte persoonsgegevens. We wijzen u erop dat veel social-mediaplatforms buiten de Europese Unie zijn gevestigd en gegevens opslaan buiten de Europese Unie. De privacywetgeving van de Europese Unie geldt dan meestal niet. We raden u aan om de privacyverklaring van deze social-mediakanalen te raadplegen voor meer informatie over de wijze waarop zij uw persoonsgegevens verwerken.

11 Aanpassing van de privacyverklaring

De privacywetgeving is in beweging. Wij kunnen deze privacyverklaring dan ook aanpassen om up to date te blijven. Wij doen dit bij nieuwe ontwikkelingen, bijvoorbeeld als er iets verandert in onze bedrijfsactiviteiten of in de wet of in de rechtspraak. Wij raden u daarom aan deze privacyverklaring regelmatig opnieuw te bekijken bij een bezoek aan een van onze websites. Wij zullen u ook actief informeren over wijzigingen in deze privacyverklaring door middel van een pop-up banner, mail of nieuwsbericht op onze websites).

12 Profiling

Wij maken profielen van onze klanten op basis van de gegevens die we verzamelen met als doel om deze gegevens te analyseren en op die manier inzicht te krijgen in (toekomstige) handelingen en voorkeuren. Daar kunnen we dan op inspelen. Bijvoorbeeld gerichte reclame/informatie sturen aan klanten. We houden ons hierbij aan wet- en regelgeving. Dit betekent o.a. dat we vooraf toestemming vragen als dat wettelijk verplicht is. Bijvoorbeeld in geval van profiling op grond van bijzondere persoonsgegevens.

13 Vragen of klachten?

Hebt u vragen over deze privacyverklaring? Dan kunt u contact opnemen met de Functionaris Gegevensbescherming van Handels Assurantiën. Stuur een mail naar: info@handels-ass.nl. of een brief naar:

Handels Assurantiën T.a.v. F.K.W.M. Handels, Postbus 1194, 6460 BD Kerkrade.

Heeft u klachten over privacy dan kunt u contact met ons opnemen via het klachtformulier op onze website. Ook kunt u altijd een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (www.autoriteitpersoonsgegevens.nl tel. 0900-2001201).

Privacyverklaring voor het laatst aangepast 30 mei 2018