

Privacyverklaring Den Bol Assurantiën

Wij gaan zorgvuldig, veilig en vertrouwelijk om met de persoonsgegevens van onze klanten. Voor de verwerking van persoonsgegevens hebben wij een privacyverklaring opgesteld. Wij dienen de privacyverklaring te allen tijde na te leven.

Als klant van Den Bol Assurantiën deelt u allerlei persoonsgegevens met ons. U verstrekt deze gegevens bijvoorbeeld aan ons bij het invullen van een formulier op onze website, het aanvragen van een verzekering of bij het indienen van een claim. U kunt er op vertrouwen dat we zorgvuldig met uw gegevens om gaan. In deze privacyverklaring leest u meer over hoe we dat doen.

Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn gegevens die iets vertellen over u of die we in verband kunnen brengen met u.

Als u klant bij ons bent of wordt, als u contact met ons hebt, bij het melden van een schade, allemaal gevallen waarin u persoonsgegevens met ons deelt. Denk dan aan uw naam, uw adres, uw telefoonnummer of uw e-mailadres.

Maar in sommige gevallen ook informatie over uw bezittingen, uw inkomen en of u wel eens met justitie in aanraking bent gekomen. Het gaat om alle gegevens die we in verband kunnen brengen met u. Een los polisnummer is geen persoonsgegeven. Maar dat wordt het wel zodra ook bekend is van wie die polis is.

In bepaalde gevallen deelt u ook persoonsgegevens van bijvoorbeeld een gezinslid met ons.

Waarom we gegevens nodig hebben

In veel gevallen kunnen en mogen we u alleen van dienst zijn als we genoeg van u weten. Daarom vragen we naar persoonsgegevens en verwerken we die ook. Met uw persoonsgegevens kunnen we:

- verzekeringen voor u regelen en beheren;
- een schade afhandelen;
- u van dienst zijn bij vragen, klachten of wijzigingen.

Daarnaast moeten we ook zorgen voor uw veiligheid, die van ons, van al onze klanten en de financiële sector. Daarom gebruiken we uw persoonsgegevens ook om bijvoorbeeld risico's te verkleinen. U kunt dan denken aan zaken als het herkennen van fraudeurs, het aanbieden van producten die ook bij uw situatie passen en het in de gaten houden of deze producten na verloop van tijd nog steeds voldoen, maar ook aan het gezond houden van ons eigen bedrijf (risicomanagement).

Verder zijn we uiteraard verplicht ons te houden aan de wet. Voor de financiële sector gelden allerlei wettelijke verplichtingen. Zo zijn we in veel gevallen verplicht om u te identificeren. Hebben we een

zorgplicht. Zijn we soms verplicht om uw burgerservicenummer (BSN) door te geven. En moeten we ons aan allerlei (internationale) wetten en regelingen houden zoals die over het witwassen van geld.

Welke persoonsgegevens verzamelen en verwerken we?

Hieronder ziet u welke persoonsgegevens we verzamelen en dus ook kunnen gebruiken.

Gegevens over wie u bent

Denk hierbij aan naam, adres, telefoonnummers, geboortedatum, emailadressen, gezinssituatie en bankrekeningnummer(s). We gebruiken deze gegevens om u van dienst te kunnen zijn en om te kunnen voldoen aan wet en regelgeving.

Specifieke gegevens ten behoeve van dienstverlening

Denk hierbij aan gegevens die u ons actief verstrekt om bijvoorbeeld een auto- of inboedelverzekering af te kunnen sluiten. Maar ook aan gegevens over bepaalde situaties bij het doen van een schademelding.

Gegevens die uw werkgever aan ons verstrekt

In sommige gevallen ontvangen wij gegevens van u via uw werkgever. We gebruiken die gegevens dan alleen voor advies over, bemiddeling bij en/of afsluiten van specifieke producten, zoals collectieve verzekeringen die uw werkgever via ons voor u regelt.

Gevoelige persoonsgegevens

Denk aan dit soort gegevens:

- burgerservicenummer (BSN);
- strafrechtelijke gegevens / strafrechtelijk verleden;
- gezondheid;
- gegevens van personen jonger dan 16 jaar, voorzover dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van een verzekeringsovereenkomst of het behandelen van een schade.

Er zijn extra strenge regels als een organisatie gevoelige persoonsgegevens wil verwerken.

Zo verwerken we een BSN alleen als daar een wettelijke grondslag voor is en zorgen we dat gegevens over een strafrechtelijk verleden of fraude niet in detail opgeslagen worden en alleen ingezien worden door een medewerker die daar op dat moment een noodzaak toe heeft op basis van wettelijke of contractuele verplichtingen. Ook gegevens over gezondheid worden met extra zorg behandeld. Verder geldt voor al onze medewerkers een geheimhoudingsplicht hebben met betrekking tot de persoonsgegevens die wij verwerken.

We gebruiken nooit bijzondere persoonsgegevens die te maken hebben met geloofsovertuigingen, politieke of filosofische overtuigingen, seksuele geaardheid of etnische afkomst.

Hoe lang bewaren we uw gegevens?

We bewaren uw gegevens zo lang als nodig is voor het doel waarvoor we uw gegevens gebruiken. Doorgaans is dat in ieder geval zo lang u klant bij ons bent. Daarnaast is het zo dat de wet ons soms verplicht om gegevens (langer) te bewaren. Hoe lang dat precies is, verschilt. Hieronder zie u een overzicht van enkele veel voorkomende bewaartermijnen:

Polisdossier

- 7 jaar na het beëindigen voor een motorrijtuigenverzekering;
- 10 jaar na het beëindigen voor een zakelijke brandverzekering;
- voor alle overige schadeverzekeringen 5 jaar na het beëindigen van de verzekering.

Schadedossier

- 10 jaar na het beëindigen van een letselschadedossier;
- voor alle overige schadedossiers 5 jaar na het beëindigen van het schadedossier.

Hypotheekdossier

- 5 jaar na afsluiten overeenkomst.

Met wie delen we persoonsgegevens?

We delen persoonsgegevens alleen met andere organisaties als dat nodig is om de met u overeengekomen dienstverlening te kunnen leveren of als de wet dat van ons vraagt. We delen alleen die gegevens die noodzakelijk zijn.

Ketenpartners

Hiermee bedoelen we andere organisaties die betrokken zijn bij de diensten en producten die u via ons afneemt. Denk dan bijvoorbeeld aan het volmachtbedrijf waar wij een samenwerking mee onderhouden ([KHB Assuradeuren](#)) en de verzekeringsmaatschappijen waar wij mee samenwerken. Maar ook een schade-expert als die nodig is voor de afhandeling van een schade. Meestal kent u deze ketenpartners wel. Bijvoorbeeld omdat u de naam van een verzekeringsmaatschappij ook op uw polisblad ziet staan of omdat u er tijdens de afhandeling van een schade zelf contact mee heeft gehad.

Overheid, toezichthouders en organisaties ten behoeve van fraudebestrijding en risicomanagement. Indien de wet dit ons verplicht delen we informatie met toezichthouders zoals de Autoriteit Financiële Markten of de Autoriteit Persoonsgegevens. Of met instanties zoals de RDW.

Ook delen we gegevens met de Stichting EPS voor het verwerken van royementsverklaringen (roy-data) of het verhalen van schaden (Clearinghuis regres). En toetsen we gegevens aan de databank van stichting CIS. Voor diverse processen van risicomanagement en het voldoen aan wetgeving (witwassen van geld, sanctiewetten) delen we gegevens met Solera / Marketscan / ABZ. We doen dat altijd op een manier die geen, of zo min mogelijk inbreuk maakt op uw privacy.

Zo zorgen we voor uw persoonsgegevens

We zorgen voor goede beveiliging

We besteden veel geld en tijd aan de beveiliging van onze systemen en persoonsgegevens. We nemen passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijzigingen tegen te gaan.

Ook hebben we een Privacy Officer aangesteld die intern toezicht houdt op hoe persoonsgegevens worden gebruikt en beveiligd.

Gaat er toch een keer iets mis? Datalekken lossen we op en registreren we. We melden ze ook aan de toezichthouder en aan u, als dat nodig is.

Geheimhoudingsverklaring

Onze medewerkers hebben een geheimhoudingsverklaring getekend. We gaan zorgvuldig om met gegevens die u ons toevertrouwt. Alleen geautoriseerd personeel mag uw gegevens inzien en verwerken. En ook bij organisaties met wie we uw gegevens (moeten) delen controleren we of die een eigen verwerkingsverantwoordelijkheid hebben, zorg dragen voor voldoende beveiliging en zo nodig een geheimhoudingsverklaring ondertekenen.

Toezicht

- De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) controleert of wij de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) naleven.
- De Autoriteit Consument & Markt (ACM) houdt toezicht hoe wij omgaan met cookies, direct marketing via email en het bel-me-niet register.
- De Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt in het algemeen toezicht op de financiële sector en dus ook op ons.

We luisteren naar u

Als u het idee hebt dat uw gegevens toch niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op met onze klantenservice of via info@denbolassurantien.nl.

Controle over de verwerking van uw gegevens

U heeft het recht op inzage in de gegevens die wij van u verwerken. U kunt daarom een schriftelijk overzicht opvragen van de verwerkte persoonsgegevens. Als u denkt dat de gegevens of de wijze waarop ze zijn verzameld of verwerkt niet kloppen, kunt u verzoeken om verwijdering of rectificatie van de gegevens. Wij zijn daarbij echter wel gehouden aan wetten en regelgeving die boven uw recht op correctie of verwijdering gaan. Zo zijn we bijvoorbeeld bij wet verplicht om een schadedossier tot 5 jaar na afhandeling van een schade te bewaren. Bij letselschade geldt daarvoor zelfs een termijn van 10 jaar.

Wanneer u meent dat gezien uw bijzondere omstandigheden wij bepaalde gegevens niet meer moeten verwerken dan kunt u bezwaar maken tegen deze verwerking. Of we aan uw bezwaar tegemoet kunnen komen kan ook afhangen van andere wetten en regelgeving waar we ons aan moeten houden. Dat geldt ook als u ons verzoekt geen gegevens meer van u te verwerken. Houdt er dan rekening mee dat dit in de meeste gevallen ook gevolgen zal hebben voor de producten en diensten die u (via ons) afneemt.

Als u meer uitleg wilt over de hiervoor genoemde mogelijkheden dan wel een dergelijk verzoek wilt indienen dan kunt u een email sturen naar de Privacy Officer, zie 'Contact' hieronder voor de contactgegevens.

Als er aanwijzingen zijn van misbruik dan kunt u uiteraard ook contact opnemen met onze klantenservice of Privacy Officer (zie contact). Dat geldt ook als u meent dat wij uw persoonsgegevens niet rechtmatig verwerken. U kunt dan ook contact opnemen met de Autoriteit Persoonsgegevens, Postbus 93374, 2509 AJ Den Haag.

Contact

U kunt als volgt contact met ons opnemen: Via de klantenservice op e-mailadres info@denbolassurantien.nl, of door ons te bellen op nummer [030 - 60 57 820](tel:030-6057820) op werkdagen van 08:30 tot 17:00 uur. Ons adres is: Den Bol Assurantiën B.V., Prins Clausstraat 1b, 3991 BW Houten.