

## **Privacy statement Nationale-Nederlanden Verzekeren Services B.V.**

### **Wie zijn wij?**

Uw gegevens worden verwerkt door Nationale-Nederlanden Verzekeren Services B.V. Wij zijn een gevolmachtigd agent van Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. en maken deel uit van de Voogd & Voogd Group B.V. Als gevolmachtigd agent verrichten wij diverse werkzaamheden namens Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. Daarbij kunt u denken aan het offreren, accepteren en muteren van verzekeringsovereenkomsten, het voeren van een polisadministratie en schadebehandeling. De verzekeringsovereenkomst komt tot stand tussen u en de verzekeraar Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. Uw gegevens worden ook verwerkt door Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V.

### **Verwerking van uw gegevens**

Bij een aanvraag of wijziging van een verzekeringsovereenkomst en/of financiële dienst vragen wij om persoonsgegevens zoals uw naam, adres, telefoonnummer, emailadres, geboortedatum, bankrekeningnummer etc. Ook als u contact met ons opneemt of de website bezoekt verwerken wij uw gegevens. Nationale-Nederlanden Verzekeren Services B.V. respecteert uw privacy en daarom worden uw gegevens met de grootst mogelijke zorgvuldigheid verwerkt met inachtneming van geldende wet- en regelgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens. Wij zorgen ervoor dat alleen persoonsgegevens worden verwerkt die accuraat, toereikend, ter zake dienend en niet bovenmatig zijn.

Nationale-Nederlanden Verzekeren Services B.V. is verantwoordelijk voor de verwerking van uw gegevens. De verwerking van uw gegevens is uitbesteed aan Voogd & Voogd Diensten B.V. Dit is een ICT dienstverlener die die specifieke Software applicaties ontwikkelt en andere diensten verleent op ICT gebied voor de verzekeringsbranche.

Op de verwerking van persoonsgegevens is de 'Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen' van toepassing. De volledige tekst van de gedragscode kunt u lezen op de website van het verbond van verzekeraars ([www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl)). U kunt de gedragscode ook opvragen bij het Verbond van Verzekeraars.

### **Waarvoor verwerken wij uw gegevens?**

In het kader van de verzekeringsovereenkomst en/of financiële dienst wordt door ons om persoons- en andere gegevens gevraagd en worden deze gegevens ook bewaard. Deze gegevens gebruiken wij voor de volgende doeleinden:

- Het beoordelen en/of accepteren van een aanvraag en voor het uitvoeren van de verzekeringsovereenkomst of financiële dienst;
- Het verrichten van analyses om het klantbestand te vergroten, onze producten en diensten te verbeteren en om bij het productaanbod en de dienstverlening beter te kunnen inspelen op uw persoonlijke situatie;
- Marketingactiviteiten om een goede relatie met u tot stand te brengen, in stand te houden of uit te breiden;
- Voor het doen van wetenschappelijk, statistisch en/of marktonderzoek;
- Het waarborgen van de veiligheid en integriteit van de financiële sector daaronder begrepen het voorkomen en bestrijden van fraude ten opzichte van Nationale-Nederlanden Verzekeren Services B.V. andere financiële instellingen;
- Om te kunnen voldoen aan wet- en regelgeving.

## Waarom mogen wij uw gegevens verwerken?

Wij mogen uw gegevens verwerken op ten minste een van de volgende gronden:

- Als u ons hiervoor uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven (deze toestemming mag u ook weer intrekken);
- Als dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de met u gesloten overeenkomst;
- Als dit noodzakelijk is voor ons om te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen;
- Als dit noodzakelijk is om vitale belangen van u of van een andere persoon te beschermen;
- Als dit ons gerechtvaardigd belang dient, waarbij wij ook uw belang uiteraard in acht nemen.

## Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Hoe lang wij de gegevens bewaren hangt af van het doel waarvoor de gegevens worden verwerkt. Dat kan per situatie verschillen. Wij bewaren de gegevens niet langer dan noodzakelijk voor het doel waarvoor ze zijn verwerkt. Gegevens kunnen wij langer bewaren als we daartoe wettelijk verplicht zijn alsmede met het oog op bewijsvoering bij klacht- en juridische procedures. Uw gegevens mogen wij langer anoniem bewaren op archiefniveau voor historische, statistische of wetenschappelijke doelen en/of voor de ontwikkeling van producten en diensten.

## Raadpleging van en verwerking door externe bronnen

Om een verantwoord acceptatie-, schaderegelings- en fraudebeleid te voeren, kunnen wij bovendien informatie over u inwinnen bij externe bronnen die wij betrouwbaar achten. Daarbij kunt u denken aan partijen zoals het RDW en dienstverleners op het gebied van kredietregistratie. Voorts raadplegen wij uw persoonsgegevens bij de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS). Deze stichting bewaart verzekeringsgegevens voor verzekeraars en gevolmachtigd agenten. Wij kunnen onder bepaalde voorwaarden ook informatie over u laten opnemen in het systeem. Meer informatie vindt u op [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl).

## Bijzondere persoonsgegevens

Soms verwerken wij bijzondere persoonsgegevens zoals gegevens over uw gezondheid en/of strafrechtelijk gegevens. Bijzondere persoonsgegevens worden door ons extra zorgvuldig verwerkt. Als wij gegevens over uw gezondheid nodig hebben voor het beoordelen van een aanvraag dan vragen wij hiervoor uw toestemming. Gegevens over uw gezondheid die wij gebruiken voor de afhandeling van een schadeclaim worden alleen verwerkt door medewerkers die deze gegevens voor de vervulling van hun taak nodig hebben.

Met het oog op een verantwoord acceptatiebeleid mogen wij vragen naar een strafrechtelijk verleden. Ook deze gegevens worden alleen verwerkt door medewerkers die deze gegevens voor de vervulling van hun taak nodig hebben. Wij leggen geen gegevens vast over iemands ras, godsdienst, levensovertuiging, politieke voorkeur en seksuele geaardheid.

## Geautomatiseerde processen

Het accepteren en muteren van verzekeringsovereenkomsten hebben wij deels geautomatiseerd. Dit gebeurt aan de hand van (acceptatie) criteria en door raadpleging van externe bronnen. Ook toetsen wij aan fraude indicatoren en maken we op basis van uw gegevens en gegevens uit externe bronnen een risico inschatting. Indien daartoe aanleiding is, vindt een handmatige beoordeling door een medewerker plaats.

## **Wij nemen telefoongesprekken op**

Om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren en ter bestrijding van fraude kunnen wij onze telefoongesprekken opnemen. Gesprekken kunnen worden teruggeluisterd om onze medewerkers te trainen en indien noodzakelijk om met u gemaakte afspraken te verifiëren. De gesprekken worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is.

## **Verstrekking van uw gegevens aan derden**

Voor het uitvoeren van de hierboven onder '*waarvoor verwerken wij uw gegevens*' beschreven doeleinden kunnen uw gegevens ook worden gedeeld met derden. Onder derden worden onder meer, doch niet uitsluitend, verstaan: uw bemiddelaar, financiële instellingen (zoals banken of verzekeraars) expertisebureaus, schadeherstellers en incassobureaus. Uw persoonsgegevens kunnen ook aan derden worden verstrekt als u hiervoor toestemming heeft gegeven of als wij daartoe wettelijk verplicht zijn (zoals politie of justitie). Gegevens geven wij uitsluitend door aan landen buiten de EER als dit volledig in overeenstemming is met wet- en regelgeving. Om uw privacy te waarborgen leggen wij afspraken met derden in schriftelijke overeenkomsten vast.

## **De beveiliging van uw gegevens**

Wij nemen de nodige technische en organisatorische maatregelen om uw persoonsgegevens te beschermen. Wij doen er alles aan om uw gegevens nauwkeurig, compleet en vertrouwelijk te houden en te beschermen tegen misbruik en onbevoegde toegang.

## **Uw rechten**

U kunt ons vragen om een overzicht van de gegevens die wij van u verwerken. Als de gegevens volgens u onjuist of onvolledig worden verwerkt of u vindt het niet nodig dat de gegevens worden verwerkt, dan kunt u een verzoek tot aanpassing, aanvulling of verwijdering indienen. U kunt ons ook verzoeken de gegevens over te dragen naar een andere organisatie.

U kunt uw schriftelijk of per mail voorleggen aan onze functionaris gegevensbescherming. Op het verzoek reageren wij binnen vier weken.

Nationale-Nederlanden Verzekeren Services B.V.  
T.a.v. Functionaris Gegevensbescherming  
Postbus 31030  
6503CA Nijmegen  
privacy@nnvs.nl

Stuurt u een kopie van een identiteitsbewijs mee, zodat wij er zeker van zijn dat het verzoek door u is gedaan. Maak in de kopie uw pasfoto en BSN nummer zwart om uw privacy te beschermen.

Het kan voorkomen dat wij uw verzoek niet kunnen honoreren. Vanzelfsprekend proberen wij dan om samen met u tot een oplossing te komen. Helaas lukt dat niet altijd. Als u het niet eens bent met ons standpunt inzake het door u ingediende verzoek dan wel met de door ons voorgestelde oplossing dan heeft u het recht om bij de Autoriteit Persoonsgegevens een klacht in te dienen over de verwerking van uw persoonsgegevens.

## **Wijzigingen**

De tekst van deze privacy statement kan door ons worden aangepast, mede vanwege nieuwe ontwikkelingen in onze bedrijfsactiviteiten of wijzigingen in wet- en regelgeving. De meest recente versie is dan van toepassing. Op de website treft u de meest actuele versie van onze privacy statement aan.