



Privacybeleid

1. Privacybeleid en privacyverklaring

Op onze website hebben wij een (korte) privacyverklaring gepubliceerd. In dit privacybeleid (versie 4.0) wordt alles wat in de privacyverklaring staat uitgebreider uitgelegd. U kunt hier lezen welke van uw persoonsgegevens wij verwerken als u klant van ons bent, als u onze website bezoekt of als u op een andere manier contact met ons hebt. Ook leggen we uit waarvoor we uw persoonsgegevens gebruiken, wie uw persoonsgegevens bij ons kunnen zien en met wie wij uw persoonsgegevens delen.

Wij vinden uw privacy belangrijk en wij doen er alles aan om uw persoonsgegevens zorgvuldig, veilig en vertrouwelijk te behandelen.

2. Wie zijn wij?

Wij zijn Waard Verzekeringen en wij verzorgen alle werkzaamheden voor de verzekeraars Waard Schade N.V., Waard Leven N.V. en Robein Effectendienstverlening N.V. Dit privacybeleid geldt voor alle bedrijven hiervoor genoemd.

2.1 Wat bedoelen we met persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens waarvan bekend is dat ze bij u horen, zoals uw naam, geboortedatum, contactgegevens (adres, emailadres, IP-adres), bankrekeningnummer, polisnummer, uw salaris- of inkomensgegevens. Dit zijn de gewone persoonsgegevens.

Naast de gewone persoonsgegevens zijn er ook bijzondere persoonsgegevens. Dit zijn bijvoorbeeld gegevens over uw gezondheidssituatie. Voor het verwerken van deze bijzondere persoonsgegevens gelden strengere regels. Dit geldt ook voor uw burgerservicenummer (BSN). Wij verwerken uw BSN alleen als wij hiervoor een wettelijke grondslag hebben.

2.2 Wat bedoelen we met verwerken?

Verwerken is een heel breed begrip. Het gaat om alles wat je kunt doen met persoonsgegevens. Van verzamelen tot vernietigen.

In de Europese privacywetgeving (Algemene Verordening Gegevensbescherming) ligt vast wat bedoeld wordt met verwerken van persoonsgegevens namelijk:

- verzamelen;
- vastleggen;
- ordenen;
- bewaren;
- bijwerken;
- wijzigen;
- opvragen;
- raadplegen;
- gebruiken;
- doorzenden;
- verspreiden;
- beschikbaar stellen;
- samenbrengen;
- met elkaar in verband brengen;
- afschermen;
- uitwissen;
- vernietigen.

Als wij hier spreken over het gebruiken of verwerken van uw persoonsgegevens dan bedoelen we dus één van de hiervoor genoemde vormen van verwerken.



3. Welke persoonsgegevens gebruiken wij en waarom?

Waard Verzekeringen beheert de klantadministratie van Waard Leven, Waard Schade en Robein Effectendienstverlening. Wij hebben uw persoonsgegevens nodig om het beheer van uw contract goed te kunnen verzorgen. En wij gebruiken uw persoonsgegevens om fraude te voorkomen. Hieronder leggen wij uit welke persoonsgegevens wij in welke situatie gebruiken.

3.1 Weten wie u bent

Als wij zaken met u doen, moeten we volgens de wet vaststellen wie u bent. Als we contact met u op willen nemen, moeten we natuurlijk weten hoe we u aan moeten spreken en waar we ons bericht per post of e-mail naar toe kunnen sturen.

Hiervoor verzamelen we de volgende persoonsgegevens:

- uw naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres;
- een kopie van uw legitimatiebewijs.

3.2 Voor het beheren en uitvoeren van uw overeenkomst

Als u een overeenkomst heeft die wij beheren, hebben wij persoonsgegevens nodig om deze overeenkomst uit te voeren. Wij moeten de maandlast kunnen innen, uw overeenkomst kunnen aanpassen of beëindigen als u daar om vraagt. Ook moeten wij beoordelen of u recht heeft op een uitkering van de verzekering en deze uitbetaling moeten we dan ook kunnen verzorgen, aan uzelf of aan uw eventuele nabestaanden.

Hiervoor verzamelen we onder andere de volgende soort gegevens:

- naam, adres, telefoonnummer en e-mail adres;
- een kopie legitimatiebewijs;
- bankrekeningnummer;
- geboortedatum en geslacht;
- inkomensgegevens;
- een verklaring van erfrecht;
- burgerservicenummer (BSN).

Ook gebruiken we hiervoor soms bijzondere persoonsgegevens zoals:

- gegevens over uw gezondheid;

Er zijn extra strenge regels voor het verwerken van deze laatstgenoemde persoonsgegevens.

Verder bewaren we informatie als u contact met ons heeft gehad. Bijvoorbeeld notities over telefoongesprekken, brieven en e-mails, zodat we weten wanneer en waarover u contact met ons heeft gehad. Ook kunnen wij telefoongesprekken met u opnemen voor training doeleinden of om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

3.3 Om te kunnen voldoen aan de wet en om fraude te voorkomen

Voor financiële dienstverleners gelden allerlei wettelijke verplichtingen. Voor we zaken met u mogen doen moeten we controleren of u echt bent wie u zegt te zijn. Sommige zaken zoals de door u betaalde premies of door ons betaalde uitkeringen aan u, moeten wij doorgeven aan de Belastingdienst. Als er sprake is van fraude moeten wij dit doorgeven aan Justitie, maar (soms) ook aan de toezichthouders De Nederlandsche Bank (DNB) en/of de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Wij zijn aangesloten bij het Externe Verwijzingsregister, en leven het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI) dat daarop van toepassing is, na. Ook moeten we ons houden aan allerlei internationale wetten die het witwassen van geld en het financieren van terrorisme tegengaan. Waard Leven N.V. en Waard Schade N.V. zijn lid van het Verbond van Verzekeraars. Dit betekent dat wij ons ook houden aan de zelfregulering die is afgesproken, zoals de Gedragscode verwerking persoonsgegevens verzekeraars.



3.4 Om statistisch onderzoek te doen

Wij gebruiken uw persoonsgegevens ook voor statistisch onderzoek. Die statistieken gebruiken we om realistische inschattingen te kunnen maken van toekomstige uitkeringen. Op basis van die inschattingen weten we hoeveel geld we moeten reserveren voor bijvoorbeeld het uitbetalen van claims.

3.5 Via internet

Cookies

Cookies zijn kleine gegevenspakketjes die op uw computer, laptop, tablet of smartphone worden gedownload op het moment dat u onze website bezoekt. Bij een volgend bezoek aan onze website zorgen deze cookies ervoor dat uw apparaat meteen wordt herkend. Door cookies te gebruiken kan de website tijdelijk informatie over bezoeken en bezoekers opslaan.

Wij gebruiken functionele cookies. Die zorgen ervoor dat de website goed werkt en verzamelen gegevens over de manier waarop mensen onze site gebruiken. Deze informatie gebruiken we om de website te verbeteren. Een overzicht van onze cookies vindt u op onze [website](#).

4. Wie kunnen uw persoonsgegevens allemaal zien?

Binnen Waard Verzekeringen kunnen niet alle medewerkers al uw persoonsgegevens inzien. Onze medewerkers kunnen alleen die persoonsgegevens zien die zij nodig hebben voor hun werk. Gegevens over uw gezondheid zijn bijzondere persoonsgegevens. Uw gezondheidsgegevens zijn alleen in te zien door de Medisch Adviseur en de medewerkers van de medische dienst.

5. Met wie delen wij uw persoonsgegevens?

Wij delen uw gegevens niet zomaar met anderen buiten Waard Groep. Dat doen we alleen als er een goede reden of een verplichting voor is. Bovendien zorgen we dat we uw gegevens dan op een veilige manier doorgeven, zoals via beveiligde e-mail.

Wij kunnen uw gegevens delen met:

- verzekeraars (zie punt 2);
- artsen / medisch adviseurs (zie punt 4);
- overheidsinstellingen (Belastingdienst, Justitie);
- toezichthouders (DNB, AFM, Autoriteit Persoonsgegevens (AP));
- dienstverleners die voor Waard werken, zoals:
 - bedrijven die het ontwerp, het beheer, het onderhoud en het verbeteren van onze IT-systemen, onze website, onze internetapplicaties enzovoorts uitvoeren;
 - bedrijven die onze archieven beheren;
 - bedrijven/personen die wij inhuren om andere werkzaamheden voor ons uit te voeren.
- pandhouders (waar u de verzekering in onderpand hebt gegeven);
- herverzekeraars (indien de verzekeraar de polissen heeft herverzekerd);
- het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFid) (als u een klacht bij hen heeft ingediend);
- Incassobureau (als wij geld van u tegoed hebben en u reageert niet op onze vragen om te betalen);
- banken (uw betaalgegevens);
- interne en externe accountantsdiensten (die de werkzaamheden van de verzekeraars moeten controleren);
- eventueel externe (verwijzings)registers (bij fraude);
- Stichting CIS.

6. Hoe beschermen wij uw persoonsgegevens?

Wij vinden uw privacy belangrijk en doen er alles aan om uw persoonsgegevens zorgvuldig, veilig en vertrouwelijk te behandelen. Wij houden ons daarbij aan de wet- en regelgeving, waaronder de Gedragscode van het Verbond van Verzekeraars over de verwerking van persoonsgegevens.



Medewerkers

Al onze medewerkers hebben een geheimhoudingsverklaring getekend en een eed afgelegd waarin zij geheimhouding beloven. Onze medewerkers kunnen alleen die persoonsgegevens zien die zij nodig hebben voor hun werk.

Toegang tot gegevens

Onze computersystemen en ons gebouw zijn goed beveiligd, zodat er geen onbevoegden bij uw persoonsgegevens kunnen komen.

Afspraken over delen van persoonsgegevens

Als wij persoonsgegevens met anderen moeten delen (zie punt 5) hebben wij afgesproken welke persoonsgegevens dat zijn en wat die anderen daar mee mogen doen. Deze afspraken leggen wij vast in contracten.

Datalekken

Als er toch persoonsgegevens van u verloren gaan of in verkeerde handen komen, dan leggen we dat vast. Ook melden we dat aan de toezichthouder en aan u, als dat nodig is.

Bewaartermijnen

Wij gebruiken uw persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor u ze aan ons heeft verstrekt.

Hoe lang bepaalde persoonsgegevens worden bewaard, is onder andere afhankelijk van de aard van de persoonsgegevens, de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt en wetgeving. Voor sommige gegevens is wettelijk een termijn voorgeschreven dat wij uw gegevens minimaal moeten bewaren.

Soms kiezen wij ervoor om persoonsgegevens langer te bewaren, tot wel jaren nadat u geen klant meer bent of bent overleden. Niet uit commerciële doeleinden, maar vanuit onze zorgplicht.

Ook kunnen we uw persoonsgegevens langer bewaren als we deze nog nodig hebben voor (mogelijke) rechtszaken.

Waard hanteert een bewaartermijnenbeleid en wij houden ons hier aan. Dit betekent dat wij waar mogelijk gegevens die niet bewaard hoeven te blijven, verwijderen uit onze systemen. Of alleen bewaren op een manier waardoor deze niet meer naar u te herleiden zijn. Deze informatie gebruiken wij dan alleen voor statistische doeleinden.

7. Uw rechten

Als klant heeft u bepaalde rechten die genoemd worden in de privacywet. Als u gebruik van deze rechten wilt maken kunt u een schriftelijk verzoek sturen naar de Functionaris Gegevensbescherming (zie punt 8) met een kopie van uw legitimatiebewijs.

U heeft de volgende rechten:

Recht op inzage

Als u wilt weten welke persoonsgegevens wij van u hebben kunt u inzage vragen in de gegevens die Waard Verzekeringen van u verwerkt.

Recht op rectificatie en wissing

Staan er onjuiste persoonsgegevens in het overzicht? Laat het ons weten. Wij passen deze dan aan. U kunt ons ook vragen om uw persoonsgegevens te verwijderen.

Het komt voor dat wij uw persoonsgegevens niet direct kunnen verwijderen als u hierom verzoekt, bijvoorbeeld als dat in strijd is met de wet of als wij uw gegevens nog nodig hebben. In dat geval bewaren wij uw persoonsgegevens zoals eerder beschreven onder Bewaartermijnen.



Recht om bezwaar te maken tegen verwerking persoonsgegevens

U heeft het recht om bezwaar te maken tegen een bepaalde verwerking van uw persoonsgegevens. Laat ons dit weten. Wij zullen u dan informeren over de mogelijke gevolgen voor onze dienstverlening aan u. Op basis hiervan kunt u vervolgens beslissen of u bij uw bezwaar blijft of niet.

Recht op intrekking van uw toestemming

Als wij toestemming aan u hebben gevraagd om bepaalde persoonsgegevens te verwerken, dan mag u deze toestemming op elk moment intrekken. Wij mogen dan uw persoonsgegevens niet langer gebruiken. Dit kan wel betekenen dat wij bijvoorbeeld een aanvraag voor een verzekering of een uitkering niet meer kunnen beoordelen zodat u geen verzekering kunt afsluiten of wij geen uitkering aan u of de begunstigde van de verzekering kunnen doen.

Recht op het laten doorsturen van uw gegevens (dataportabiliteit)

Als u ons dat vraagt moeten wij uw persoonsgegevens doorsturen aan een andere instelling.

Recht om klacht in te dienen

Als u vindt dat wij ons bij de verwerking van uw persoonsgegevens niet aan de wet houden, of als u vindt dat wij onzorgvuldig handelen dan kunt u hierover een klacht indienen. In eerste instantie dient u uw klacht in bij onze Functionaris Gegevensbescherming.

Komen wij er samen niet uit dan kunt u terecht bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Hoe dit gaat kunt u lezen op de website van de Autoriteit Persoonsgegevens

<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>

Ook kunt u uw klacht voorleggen aan een bevoegde Nederlandse rechter.

8. Vragen over ons privacybeleid

Voor vragen over ons privacybeleid kunt u terecht bij onze Functionaris Gegevensbescherming. Deze kunt u bereiken via e-mail privacy@waardverzekeringen.nl

Per post mag ook. Het adres is dan:

Waard Verzekeringen B.V.
T.a.v. Functionaris Gegevensbescherming
Postbus 68
1687 ZH WOGNUM

9. Wijziging beleid

Wij kunnen dit beleid (versie 4.0) aanpassen, bijvoorbeeld als de wet of inzichten over privacybescherming veranderen. Leest u dit beleid regelmatig door op onze website. Hier staat altijd onze laatste versie.

∞