

# Privacyverklaring

## Wie zijn wij

Uw gegevens worden verwerkt door Nationale-Nederlanden Verzekeren Services B.V. en maken deel uit van de Voogd & Voogd Group B.V. Wij zijn een gevolmachtigd agent van Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. en in die hoedanigheid verrichten wij diverse werkzaamheden zoals 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 dus ook door deze verzekeraar verwerkt en op die verwerking is de eigen privacyverklaring van Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. van toepassing. Meer informatie hierover vindt u op de website [www.nn.nl/privacy](http://www.nn.nl/privacy).

## 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, e-mailadres, 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.

Bij het beoordelen van een aanvraag of bij de behandeling van een ingediende schadeclaim maken wij gebruik van diverse (openbare) externe bronnen zoals het register van de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW), registers van de Kamer van Koophandel en internet. Daarmee beoordelen wij (onder meer) het risico op fraude en wanbetaling. Nationale-Nederlanden Verzekeren Services B.V. is verantwoordelijk voor de verwerking van uw gegevens. De verwerking van uw gegevens is uitbesteed aan Voogd & Voogd Intermediary Services B.V. eveneens onderdeel van de Voogd & Voogd Group B.V. Dit is een ICT dienstverlener 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 Verzekeraars' 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. De gegevens verwerken wij ook als u geen klant bent van ons. Bijvoorbeeld als u betrokken bent geweest bij een schade evenement met een van onze klanten.

Uw persoonsgegevens gebruiken wij voor de volgende doeleinden:

- Het beoordelen en/of accepteren van een aanvraag, het uitvoeren van de verzekerings-overeenkomst of financiële dienst en voor het behandelen van een schadeclaim;
- 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 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. en 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 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 uiteraard ook uw belang in acht nemen;
- Als u ons hiervoor uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven (deze toestemming mag u ook weer intrekken).

## Verstrekking van uw gegevens aan derden

Voor het uitvoeren van de hiervoor 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.

## 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 en statistische 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 de RDW, dienstverleners op het gebied van kredietregistratie en de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS). Deze stichting bewaart verzekeringsgegevens voor verzekeraars en gevolmachtigde 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).

Tevens verstrekken wij royementsgegevens bij het beëindigen van een motorrijtuig verzekering aan het systeem van Roy Data, op basis waarvan motorrijtuigverzekeraars onder andere uw premie kunnen vaststellen. Roy Data wordt beheerd door de Stichting Efficiënte Processen Schadeverzekeraars (SEPS). U heeft het recht op inzage in de geregistreerde gegevens. Zie voor meer informatie [www.seps.nl](http://www.seps.nl).

## **Bijzondere persoonsgegevens**

Soms verwerken wij bijzondere persoonsgegevens zoals gegevens over uw gezondheid en/of strafrechtelijke gegevens. Bijzondere persoonsgegevens worden door ons extra zorgvuldig verwerkt. Wij mogen gezondheidsgegevens verwerken voor zover dat noodzakelijk is voor het nemen van een beslissing over een ingediende aanvraag of voor de beoordeling en behandeling van een schadeclaim. Gegevens over uw gezondheid 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 (openbare) 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 hebben wij de mogelijkheid om onze telefoongesprekken op te nemen. Gesprekken kunnen worden teruggeluisterd om onze medewerkers te trainen en indien noodzakelijk om met u gemaakte afspraken te verifiëren.

## **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.

Kijkt u hiervoor op mijn.nn, uw persoonlijke online omgeving. Hier kunt u de belangrijkste persoons-gegevens, zoals uw adres of e-mailadres inzien en wijzigen. Ook kunt u via mijn.nn meer gegevens opvragen en gebruik maken van andere rechten zoals het recht om de gegevens over te dragen naar een andere organisatie. Heeft u geen mijn.nn? Via [nn.nl/account](https://www.nn.nl/account) kunt u een account aanmaken.

U kunt ook contact opnemen met onze klantenservice. Kijkt u hiervoor op:

[www.nn.nl/Particulier/Klantenservice](https://www.nn.nl/Particulier/Klantenservice)

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 privacyverklaring 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.