

# **PRIVACYVERKLARING**

Wij verwerken jouw persoonsgegevens en gaan hier zorgvuldig mee om. In deze privacyverklaring lichten wij toe hoe wij met persoonsgegevens omgaan.

## **1. WIE ZIJN WIJ?**

- RheinLand Versicherungs AG, handelend onder de naam Credit Life, is verantwoordelijk voor de gegevensverwerking van schadeverzekeringen.
- Credit Life AG is verantwoordelijk voor de gegevensverwerking van levensverzekeringen.
- Credit Life B.V. voert namens de verzekeraars de distributie, polisadministratie, en premie-incasso uit.
- RheinLand Versicherungs AG, Credit Life AG en Credit Life B.V. zijn onderdeel van de RheinLand Versicherungsgruppe die gevestigd is in Duitsland.

## **2. VERWERKING VAN PERSOONSgegevens**

Bij de verwerking van persoonsgegevens handelen wij volgens de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming. De regels voor de verwerking van persoonsgegevens voor verzekeraars zijn verder uitgewerkt in de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars. Ook hier houden wij ons aan. De volledige tekst van de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars kan jij raadplegen via de website van het Verbond van Verzekeraars.

De gedragscode kan ook opgevraagd worden bij het Verbond van Verzekeraars (Postbus 93450, 2509 AL Den Haag, telefoonnummer 070-3338500).

## **3. VAN WIE VERZAMELEN WIJ PERSOONSgegevens?**

- Verzekeringnemer – degene die de verzekering afsluit
- Verzekerde – de persoon die verzekerd is
- Premiebetaler – degene die de premie betaalt
- Begunstigde – de persoon die de uitkering krijgt
- Assurantietussenpersoon – de organisatie die bemiddelt bij of adviseert over de verzekering

#### **4. WELKE GEGEVENS VERWERKEN WIJ?**

Wij verwerken persoonsgegevens doordat jij via jouw assurantietussenpersoon gebruik maakt van onze diensten en/of omdat jij deze zelf aan ons verstrekt. Wij gebruiken ook openbare data en data van marktonderzoekbureaus om onze data te valideren en tot betere inzichten over klanten en producten/diensten te komen. Wij verwerken de volgende persoonsgegevens:

- voor- en achternaam
- geslacht
- geboortedatum
- adresgegevens
- contactgegevens
- beroep
- bankgegevens
- financiële gegevens (hypotheek, krediet en inkomen)
- overige persoonsgegevens die jou actief verstrekt bijvoorbeeld bij het indienen van een aanvraag of een claim, in correspondentie en tijdens telefonisch contact.

Wij verwerken daarnaast persoonsgegevens die door de wet zijn aangemerkt als bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens. Het gaat dan om gezondheidsgegevens, verblijfsgegevens, dekkingsgegevens, (afgeleide) financiële gegevens, kredietgegevens, Burgerservicenummer en arbeidsgerelateerde gegevens.

#### **VOOR WELKE DOELEINDEN GEBRUIKEN WIJ JOUW PERSOONSgegevens?**

Wij verwerken persoonsgegevens op een zorgvuldige wijze en alleen voor de doeleinden, zoals hierna omschreven. De persoonsgegevens worden dus niet gebruikt voor andere doeleinden.

##### **A) PRODUCTEN EN DIENSTEN**

Wij verwerken persoonsgegevens die jij aan ons verstrekt wanneer jij een of meerdere verzekeringen bij ons sluit of wil afsluiten. Dit zijn gegevens die wij nodig hebben voor het afsluiten en uitvoeren van de verzekering. De wet spreekt dan van gegevensverwerking die nodig is voor de uitvoering van een overeenkomst.

Denk hierbij aan het volgende:

- Behandeling en beoordeling van de verzekeringsaanvraag: Wij gebruiken de gegevens die door de assurantietussenpersoon bij de aanvraag vermeld worden om de aanvraag in behandeling te nemen en te beoordelen. Om de aanvraag te beoordelen gebruiken wij ook andere bronnen (zoals de Europese Sanctielijst en de Nederlandse Terrorismelijst). De beoordeling van de aanvraag kan deels via een geautomatiseerde verwerking plaatsvinden. Dit doen wij nadat wij nadrukkelijk hiervoor toestemming van jou hebben verkregen. Indien de aanvraag alleen met afwijkende voorwaarden kan worden geaccepteerd of zelfs wordt afgewezen dan heb jij het recht deze beoordeling te laten herbeoordelen door de medische afdeling.

- Administratie van de verzekering: Na goedkeuring van de aanvraag, gebruiken wij de persoonsgegevens om uitvoering te geven aan de overeenkomst en deze te administreren. Contactgegevens worden gebruikt om de polis en bijhorende documenten toe te sturen maar ook om eventuele aanmaningsberichten te kunnen versturen.
- Beoordeling en afhandeling van een schadeclaim: Een schademelding wordt gebruikt om het recht op een uitkering te kunnen beoordelen. Wanneer er recht is op een uitkering, dan wordt het rekeningnummer en de tenaamstelling gebruikt voor het afwickelen van de betaalopdracht.
- Doorvoering van wijzigingen: Gegevens worden gebruikt om gewenste wijzigingen door te voeren, vragen van jou te beantwoorden en om aanvullende vragen te kunnen stellen door onze medewerkers.
- Contact met Assurantietussenpersoon: Gegevens van assurantietussenpersoon en de daar werkzame adviseurs worden gebruikt om deze te voorzien van relevante informatie (niet bestemd voor marketing doeleinden) over de producten en diensten. Hiervoor heeft de assurantietussenpersoon toestemming verleend.
- Opleidingen van Assurantietussenpersoon: Voor het opleiden van assurantietussenpersonen maakt Credit Life gebruik van WebinarGeek. Voor het deelnemen worden persoonsgegevens van de individuele deelnemers vastgelegd. Voor het deelnemen aan het Webinar wordt toestemming verleent door de deelnemer.

## **B) FRAUDE EN MISBRUIK**

Wij verwerken persoonsgegevens om fraude en misbruik te voorkomen, te onderzoeken en te bestrijden. Als financiële dienstverlener vinden wij het belangrijk om zowel onze belangen als die van de financiële sector te beschermen. In de wet wordt dit beschreven als verwerking van gegevens vanwege gerechtvaardigde belangen.

Wij zijn hiertoe ook wettelijk verplicht. Daarom controleren wij persoonsgegevens van verzekeringsrelaties aan de hand van de verplichtingen in de Wet op het financieel toezicht, de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme en de Sanctiewet.

In het kader van het onderzoek naar fraude en misbruik kunnen wij de incidentenregisters en waarschuwingssystemen van de financiële sector raadplegen en gegevens registreren. Ook kunnen wij voor dit doel openbare bronnen raadplegen zoals openbare registers, peellijsten, kranten en het internet.

Daarnaast houdt Credit Life een zuiver interne gebeurtenissenadministratie bij van alle gebeurtenissen welke van invloed zijn op de veiligheid en integriteit van de onderneming. Alleen medewerkers van de Afdeling Legal & Compliance zijn gerechtigd tot inzage in de gebeurtenissenadministratie. Per geval beoordelen wij hoe lang wij jouw gegevens in de gebeurtenissenadministratie bewaren, met een maximum van 5 jaar.

## **C) WET EN REGELGEVING**

Wij verwerken persoonsgegevens, omdat wij hiertoe op grond van de wet verplicht zijn. Bestrijding van fraude is hier een voorbeeld van. Wij hebben daarnaast ook aan andere wettelijke verplichtingen te houden. Als financiële dienstverlener zijn wij gebonden aan diverse wet- en regelgeving. Op basis daarvan moeten wij bepaalde persoonsgegevens vastleggen, zoals een BSN dat gebruikt wordt om te renseigneren (gegevensverstrekking) aan de Belastingdienst.

Wet- en regelgeving kan ons er ook toe verplichten om persoonsgegevens aan een overheidsinstelling, een toezichthouder of een andere financiële instelling door te geven. Bijvoorbeeld aan de Belastingdienst, de Autoriteit Financiële Markten, De Nederlandsche Bank of een opsporingsinstantie.

## **D) STATISTISCH ONDERZOEK**

Wij doen statistisch onderzoek naar algemene trends in het gebruik van producten en diensten en in claimgedrag. Dit helpt ons om onze producten en diensten te optimaliseren. Ook dit wordt op grond van de wet gezien als verwerking vanwege gerechtvaardigde belangen.

Voor dit statistisch onderzoek worden uitsluitend geaggregeerde gegevens gebruikt, die zijn losgekoppeld van direct identificeerbare gegevens en op geaggregeerd niveau gepresenteerd. De onderzoeksresultaten zijn daarom niet te herleiden tot individuen. De resultaten van deze onderzoeken worden gebruikt om producten en diensten te evalueren en te verbeteren.

## **E) MARKETING**

Wij kunnen jouw gegevens, met jouw toestemming, gebruiken om jou aanbiedingen te doen. Deze toestemming wordt altijd vooraf gevraagd. Heb jij eerder toestemming gegeven en wil jij dat weer ongedaan maken, dan kan dat heel gemakkelijk, bijvoorbeeld door een e-mail te sturen naar [communicatie@creditlife.nl](mailto:communicatie@creditlife.nl).

## **F) DOSSIERVASTLEGGING**

Wij kunnen telefoongesprekken opnemen en elektronische communicatie bewaren. Het door ons opnemen van telefoongesprekken en het bewaren van elektronische communicatie, wat op grond van de wet wordt gezien als verwerking vanwege gerechtvaardigde belangen, hebben het volgende als doel:

- Het kunnen beschikken van de juiste informatie onder andere ten aanzien van interpretatieverschillen of onenigheid met betrekking tot de inhoud van het telefoongesprek;
- Het kunnen beschikken over de juiste informatie ingeval van een klacht of een geschil;
- (Fraude)onderzoek en opsporing;
- Evalueren van de kwaliteit van onze dienstverlening;
- Trainings-, coachings- en beoordelingsdoeleinden;

Opnames kunnen door ons ook op basis van een wettelijke plicht worden verstrekt aan politie en justitie, en daarom ook aan onze medewerkers die belast zijn met veiligheidszaken. en/of aan functionarissen en handhaving van onze bedrijfsregels tot taak hebben, denk bijvoorbeeld aan een compliance officer.

## **ZIJN JOUW PERSOONSgegevens BEVEILIGD?**

Wij nemen de bescherming van jouw persoonsgegevens serieus en nemen passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Al onze medewerkers hebben een geheimhoudingsverklaring getekend. Wij gaan zorgvuldig om met gegevens die jij ons toevertrouwt.

Alleen geautoriseerd personeel mag jouw gegevens inzien en verwerken. Als jij de indruk hebt dat jouw persoonsgegevens niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact met ons op.

## **6. HOELANG BEWAREN WIJ JOUW PERSOONSgegevens?**

Wij bewaren persoonsgegevens niet langer dan nodig is om de doelen te realiseren, waarvoor jouw gegevens zijn verzameld. Als er minimaal zeven kalenderjaren zijn verstreken sinds uw verzekering is beëindigd, opgezegd of geannuleerd, worden de persoonsgegevens geblokkeerd in onze polisadministratie. Voor eventuele juridische geschillen (rechtsvorderingen), of marktonderzoeken zijn de gegevens opgeslagen in een archief. Dit archief is zeer beperkt toegankelijk.

## **7. DELEN WIJ PERSOONSgegevens MET ANDEREN?**

Zoals hiervoor beschreven delen wij persoonsgegevens met derden om te kunnen voldoen aan een wettelijke verplichting, denk bijvoorbeeld aan de Belastingdienst. Wij delen jouw persoonsgegevens alleen met anderen als dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van de verzekeringsovereenkomst. Onderaan deze privacyverklaring zijn onze samenwerkingspartners te zien met wie wij een samenwerking hebben om verzekeringsovereenkomsten uit te voeren.

Met bedrijven die jouw gegevens in onze opdracht verwerken, sluiten wij een verwerkersovereenkomst om te zorgen voor een zelfde niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid van gegevens. Voorbeelden hiervan zijn:

- De medische beoordeling van een schademelding wordt beoordeeld door externe medische adviesbureaus.
- Jouw persoonsgegevens kunnen worden gedeeld met een herverzekeraar.
- Jouw gegevens kunnen wij delen met een advocaat indien wij rechtsbijstand behoeven in een geschil.

## **8. WORDEN JOUW PERSOONSGEGEVENS VERWERKT IN HET BUITENLAND?**

Persoonsgegevens van verzekerden worden uitsluitend verwerkt binnen de Europese Unie. Binnen de Europese Unie worden persoonsgegevens op dezelfde wijze beschermd. Persoonsgegevens van intermediairs worden gedeeltelijk buiten de Europese Unie verwerkt via samenwerkende partner HubSpot Inc.:

- De samenwerkende partner kan opereren vanuit een land waarvan de Europese Commissie heeft bepaald dat dit voldoende veilig is voor de verwerking van gegevens.
- De samenwerkende partner kan opereren vanuit een land waarvan de Europese Commissie niet heeft geoordeeld dat dit voldoende veilig is. Om ervoor te zorgen dat jouw persoonsgegevens toch veilig zijn, nemen wij in die gevallen maatregelen door overeenkomsten te sluiten waarin wij vergelijkbare afspraken maken over de veiligheid van persoonsgegevens.

## **9. GEBRUIKEN WIJ COOKIES?**

Wij gebruiken op onze website alleen technische, functionele en analytische cookies die geen inbreuk maken op jouw privacy. Een cookie is een klein tekstbestand dat bij het eerste bezoek aan onze website wordt opgeslagen op uw computer, tablet of smartphone. De cookies die wij gebruiken zijn noodzakelijk voor de technische werking van de website en gebruiksgemak.

Zij zorgen ervoor dat de website naar behoren werkt en onthouden bijvoorbeeld voorkeursinstellingen. Ook kunnen wij hiermee onze website optimaliseren.

Jij kan jou afmelden voor cookies door jouw internetbrowser zo in te stellen dat deze geen cookies meer opslaat. Daarnaast kan jij ook alle informatie die eerder is opgeslagen via de instellingen van jou browser verwijderen. Zie voor meer informatie de cookieverklaring.

## **10. WAT ZIJN JOUW RECHTEN?**

Wij houden jouw gegevens graag actueel. Wil jij weten of alle gegevens die wij van jouw hebben ook juist zijn, dan kun jij daar navraag naar doen.

Jij hebt recht:

- op inzage in de gegevens die wij van je hebben verwerkt;
- op aanpassing van de gegevens die wij van je hebben verwerkt;
- op verwijdering van de gegevens die wij van je hebben verwerkt;
- op beperking van de gegevens die wij van jou hebben verwerkt;
- om bezwaar te maken tegen de verwerking van jouw gegevens;
- om jouw gegevens over te dragen aan jezelf of aan een derde.

Jij kan een verzoek tot inzage, correctie, verwijdering of beperking van de verwerking sturen naar [administratie@creditlife.nl](mailto:administratie@creditlife.nl). Dit geldt ook indien jij bezwaar wenst te maken tegen de verwerking van jouw gegevens of als jij jouw gegevens wenst over te dragen.

Om er zeker van te zijn dat het verzoek door jou is gedaan, vragen wij jou een kopie van jouw identiteitsbewijs bij het verzoek mee te sturen. Hierbij vragen wij jou om in deze kopie jouw pasfoto en burgerservicenummer (BSN) zwart te maken. Dit ter bescherming van jouw privacy. Wij zullen zo snel mogelijk, maar binnen vier weken, op jouw verzoek reageren.

## **11. HEB JIJ EEN KLACHT?**

Indien jij niet tevreden bent over de afwikkeling van jouw verzoek of over de gegevensverwerking in het algemeen, dan kan jij een klacht indienen. Jij kan dit schriftelijk doen of via een e-mail aan [administratie@creditlife.nl](mailto:administratie@creditlife.nl). Ben jij ondanks onze inspanningen niet tevreden over de afhandeling van de klacht, dan kan jij ook een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Zie de website: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl) voor meer informatie.

## **12. NIEUWE ONTWIKKELINGEN**

De tekst van deze privacyverklaring kan door ons worden aangepast gelet op nieuwe ontwikkelingen, bijvoorbeeld in het kader van onze bedrijfsactiviteiten. Het verdient daarom aanbeveling deze tekst met enige regelmaat te raadplegen wanneer jij onze site bezoekt.

Datum: 15-01-2023 versie 3.0

## **13. VRAGEN?**

Jij kunt ons bereiken via:

Website: [www.creditlife.nl](http://www.creditlife.nl)

E-mailadres: [communicatie@creditlife.nl](mailto:communicatie@creditlife.nl)

Telefoonnummer: 020-4266000

Bedrijfsadres: Professor J.H. Bavincklaan 2, 1183 AT Amstelveen

Functionaris gegevensbescherming: R. Ruijter



## **14. PARTIJEN WAARMEE WIJ SAMENWERKEN**

### **TAF B.V. Vestdijk 66 5611 CE Eindhoven**

Telefoonnummer: 040-7073890

Rol: volmachtkantoor, wat namens ons verzekeringen kan afsluiten en administreren en eventuele schademeldingen kan behandelen.

### **Re Medical Group B.V. De Trompet 2990 1967 DD Heemskerk**

Telefoonnummer: 0251-674674

Rol: medisch adviseurs en arbeidsdeskundigen die betrokken zijn bij de beoordeling van een verzekering of een schademelding

### **Sedgwick Nederland B.V. Westerstraat 21 3016 DG Rotterdam**

Telefoonnummer: 088-2866464

Rol: medisch adviseurs en arbeidsdeskundigen die betrokken zijn bij de beoordeling van een verzekering of een schademelding

### **N.V. Schadeverzekeringsmaatschappij Bovemij Takenhofplein 2 6538 SZ Nijmegen**

Telefoonnummer: 024-3665654

Rol: verzekeraar waarvoor Credit Life B.V. de verzekeringsadministratie uitvoert

### **ASR Schadeverzekering N.V. Archimedeslaan 10 3584 BA Utrecht**

Telefoonnummer: 030-2579111

Rol: verzekeraar waarvoor Credit Life B.V. de verzekeringsadministratie uitvoert

### **Axell Claims Systems B.V. Van Weestraat 3 3761 CA Soest**

Rol: beheer en hosting IT systeem voor medische acceptatie, claims en verzekeringsadministratie

### **Aquila Informatica B.V. Tolnasingel 1 2411 PV Bodegraven**

Telefoonnummer: 0172-63680

Rol: beheer IT systeem voor de verzekeringsadministratie

### **HubSpot Inc. Attn: Privacy 25 First Street Cambridge MA 02141 USA**

Rol: leverancier en hosting CRM en content marketing systeem

### **Systony, Industriestraat 6f 3371 XD Hardinxveld-Giessendam**

Rol: Consultancy, implementatie-partner CRM en contentmarketing

### **WebinarGeek B.V.**

Chroomstraat 12

2718 RR, Zoetermeer

Telefoonnummer: 079-2033189

Rol: aanbieder van Webinar software voor het trainen van assurantietussenpersonen