



Privacyverklaring Polisa.nl

Over Polisa.nl

Doormiddel van deze privacyverklaring wil Polisa.nl u duidelijkheid verschaffen in wat zij met uw persoonsgegevens doet.

Voor onze dienstverlening maken wij gebruik van persoonsgegevens. Daarbij werken wij ook samen met andere organisaties of bedrijven waaronder in ieder geval verzekeraars. Wij vinden het van groot belang dat zorgvuldig met persoonsgegevens wordt omgegaan. Persoonsgegevens worden door ons dan ook zorgvuldig verwerkt en beveiligd waarbij wij de privacywetgeving in acht nemen.

Gebruik van persoonsgegevens

Voor haar dienstverlening verwerkt Polisa.nl persoonsgegevens (dit zijn gegevens die herleidbaar zijn tot een natuurlijke persoon) zoals bijvoorbeeld:

- naam, adres, contactgegevens, geboortedatum, geslacht, nationaliteit en huwelijkse staat;
- financiële gegevens zoals bankrekeningnummers en kaartgegevens, gegevens met betrekking tot krediethistorie en faillissements- of surseance status;
- demografische gegevens zoals informatie over levensstijl en behoefte aan verzekeringen;
- gegevens over rijgedrag en details met betrekking tot het rijbewijs, verzekeringshistorie en schadeverleden.

Daarnaast kunnen wij bijzondere gegevens verwerken zoals strafrechtelijke gegevens of gezondheidsgegevens voor bijvoorbeeld het afsluiten van ongevallen, ziektekosten- of beroepsaansprakelijkheidsverzekeringen en het behandelen van schades. Wij zullen alleen de voor onze dienstverlening noodzakelijke gegevens verwerken. Indien bepaalde gegevens niet worden verstrekt, kan dat met zich meebrengen dat het niet mogelijk zal zijn de gevraagde diensten te leveren dan wel een schade af te wikkelen of uit te betalen. Wanneer u gegevens aan ons verstrekt van derden (uw partner, kinderen, medeverzekerden, medewerkers, klanten of gegevens van personen in geval van noodsituaties), gaan wij ervan uit dat u hen informeert over de verwerking van hun gegevens door Polisa.nl en hen wijst op deze privacyverklaring.

Naast de informatie die u zelf verstrekt, kan Polisa.nl informatie verzamelen bij derde partijen. Zo worden gegevens verwerkt ter voorkoming van fraude jegens financiële instellingen en raadpleegt Polisa.nl daarom ook derde partijen voor gegevens met betrekking tot fraude (FRISS).

Indien Polisa.nl optreedt als gevolmachtigde conformeert Polisa.nl zich eveneens aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars, het Protocol Incidentenwaarschuwingensysteem Financiële Instellingen (www.verzekeraars.nl) en het Privacyreglement van het CIS (www.stichtingcis.nl). Deze gegevens kunnen zowel tijdens als ook voor het verlenen van onze diensten worden opgevraagd. In deze gevallen heeft Polisa.nl een gerechtvaardigd belang bij de verwerking van uw gegevens. U kunt tegen deze verwerking verzet aantekenen.

Polisa.nl verwerkt de gegevens in het kader van haar bedrijfsvoering, waaronder

- het leveren van de door u gevraagde diensten;
- bemiddelen in en adviseren, accepteren, administreren en beheren van verzekeringen;



- schadebehandeling;
- onderzoeken van schades, klachten of (juridische) geschillen in verband met verzekeringspolissen of de dienstverlening;
- advisering op het gebied van risicobeheersing;
- risicobeheersing Volmachtbedrijf
- onderzoek naar klanttevredenheid;
- onderzoek naar opgelegde sancties, validatie en waar nodig uitwisseling van gegevens (zoals Stichting CIS, politie, justitie etc.), faciliteren van voorkoming, opsporing en/of onderzoek naar criminaliteit.
- het nakomen van wettelijke verplichtingen;
- het nakomen van verplichtingen uit de volmacht overeenkomsten met verzekeraars;
- het aanbieden van andere producten die voor u interessant kunnen zijn;
- schadelastbeperking, in het bijzonder door een verantwoord acceptatiebeleid;
- voor marketingdoeleinden, zoals:
 - promotionele doeleinden. Dit betreft onder andere het verzenden van nieuwsbrieven, tonen van informatie, sturen van gebruikersinformatie, Nederland en daarbuiten, via advertentienetwerken en social media kanalen zoals Facebook, Instagram, Twitter en LinkedIn;

De informatie kan worden opgeslagen op zowel interne als externe systemen, zoals applicaties voor relatiebeheer. Door middel van die systemen hebben de betrokken Polisa.nl-medewerkers toegang tot deze gegevens en mogen zij die uitsluitend gebruiken voor de doelen waarvoor Polisa.nl de gegevens verwerkt.

Opnemen van telefoongesprekken

In het kader van opleiding en training van Polisa.nl medewerkers kunnen telefoongesprekken met klanten worden opgenomen. Daarnaast worden telefoongesprekken opgenomen voor welbepaalde, vooraf omschreven en gerechtvaardigde doeleinden:

1. Ter verificatie en onderzoek naar of ten bewijze van opdrachten, transacties en andere(precontractuele) afspraken met de cliënt;
2. Indien dat noodzakelijk is ter bestrijding van frauduleuze of andere strafbare gedragingen gericht tegen Polisa.nl, de groep waartoe Polisa.nl behoort dan wel cliënten en medewerkers;
3. Indien daartoe een voorschrift is gegeven krachtens wet.

In principe worden opgenomen gesprekken alleen in geval van onduidelijkheid of een geschil over telefonisch gegeven opdrachten beluisterd. De opgenomen telefoongesprekken en andere persoonsgegevens betreffende de opgenomen telefoongesprekken worden zodanig bewaard en beveiligd dat deze niet toegankelijk zijn voor onbevoegden.

Technische en organisatorische voorzieningen zijn getroffen om manipulatie van de gegevens te voorkomen en om de gegevens zo nodig te kunnen traceren en reconstrueren. Een klant heeft bij interpretatieverschillen of onenigheden met betrekking tot de inhoud van de opgenomen telefoongesprekken het recht het opgenomen telefoongesprek te beluisteren. Door de mogelijkheid van



terugluisteren van de telefoongesprekken is het voor u als klant en ook voor ons als financieel dienstverlener achteraf eenvoudiger om tot een wederzijds acceptabele oplossing te komen bij geschillen die zijn ontstaan bij telefonische opdrachten.

Polisa.nl baseert haar verwerkingen op de volgende grondslagen:

Uitvoering geven aan de overeenkomst

In het kader van onze dienstverlening en het aangaan van overeenkomsten verzamelen en gebruiken wij de noodzakelijke persoonsgegevens voor het doen van een aanbod, de totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst.

Nakoming van een wettelijke verplichting

Bepaalde verwerkingen van gegevens kunnen nodig zijn voor het nakomen van wettelijke verplichtingen. Polisa.nl is bijvoorbeeld vergunningsplichtig onder de WFT en staat onder toezicht van de DNB. Polisa.nl is verplicht zich aan geldende regels te houden.

Gerechtigd belang

Het verzamelen en gebruik van bepaalde gegevens is nodig om invulling te geven aan gelegitimeerde commerciële belangen, bijvoorbeeld het aanbieden van producten die voor u interessant kunnen zijn of het doen van marktonderzoek om onze producten en dienstverlening te verbeteren. Wanneer wij op deze basis gegevens van u verwerken, zullen wij zorgdragen voor de nodige maatregelen om te voorkomen dat de verwerking een inbreuk vormt op de onder de privacy wetgeving aan u gegeven rechten en vrijheden.

Toestemming

We verwerken gegevens op basis van toestemming wanneer wij bijzondere gegevens verwerken in combinatie met bijvoorbeeld profiling. Het staat u altijd vrij de toestemming te onthouden of in te trekken. In dat geval zal het wellicht niet mogelijk zijn om uitvoering te geven aan onze dienstverlening. Daar waar bijzondere gegevens benodigd zijn en u van onze dienstverlening gebruik wenst te maken, gaat u akkoord met het verzamelen en het gebruik van deze bijzondere gegevens.

Verstrekking aan derden

Voor het uitvoeren van onze dienstverlening kunnen wij derde partijen inschakelen. Wij kunnen in dat kader gegevens verstrekken aan:

- verzekeraars en tussenpersonen waar nodig voor het sluiten van verzekeringen en het verlenen van onze diensten;
- expertisebureaus, juristen, en onderzoeksbureaus voor werkzaamheden in het geval van schade en benodigde rapportages;
- opsporingsinstanties waar nodig om fraude en criminaliteit te voorkomen of op te sporen;
- overheidsinstanties waar nodig voor Polisa.nl om aan haar wettelijke verplichtingen te voldoen;
- in het kader van motorrijtuigenverzekeringen worden gegevens doorgegeven aan de Rijksdienst voor het Wegverkeer;



- derde partijen in geval van outsourcing van werkzaamheden. Deze werkzaamheden zullen onder verantwoordelijkheid van Polisa.nl worden uitgevoerd, conform onze beveiligingsstandaarden en op onze instructies;
- rechtsopvolgers, in geval van verkoop van de dienstverlening aan een andere organisatie of overname of verkoop van (een onderdeel van) Polisa.nl. Wanneer in dat geval persoonsgegevens worden gedeeld, zullen de gegevens conform deze privacyverklaring gebruikt blijven worden;
- medische deskundigen bijvoorbeeld in geval van dienstverlening omtrent ziektekostenverzekeringen en claims-afhandeling;
- onderzoeksbureaus die worden ingeschakeld in het kader van onderzoek naar kredietwaardigheid, strafrechtelijk verleden, fraude (en het afgeven van verklaringen omtrent gedrag) teneinde fraude in de verzekeringsindustrie op te sporen en te voorkomen;
- mailing- en promotiebureaus voor het beschikbaar stellen van een salespromotie cadeau en/of het aanbieden van andere producten die voor u interessant kunnen zijn.

Beveiligingsniveau

Wij streven ernaar de persoonsgegevens die wij verwerken zo goed mogelijk te beschermen tegen verlies of onrechtmatig gebruik. Wij nemen passende beveiligingsmaatregelen teneinde de veiligheid en nauwkeurigheid van die gegevens te waarborgen. Wanneer, ondanks die maatregelen, sprake zou zijn van een datalek, hanteert Polisa.nl een procedure voor het op juiste wijze melden en afhandelen daarvan.

Direct Marketing

Wij zullen uw persoonsgegevens gebruiken voor direct marketing voor andere dienstverlening en producten die naar onze mening interessant voor u kunnen zijn. Wij zullen u wel telkens de mogelijkheid bieden om uw voorkeuren voor direct marketing doeleinden aan te geven.

Automatische gegevensverzameling

Polisa.nl kan tijdens uw bezoek aan de website van Polisa.nl (www.polisa.nl) of het gebruik van mobiele apps ook informatie verzamelen door middel van cookies. Cookies zijn kleine, eenvoudige tekstbestanden die uw computer, tablet of mobiele telefoon ontvangt als u onze websites of apps bezoekt. In deze bestanden wordt informatie over uw website/app-bezoek bijgehouden om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Polisa.nl biedt de mogelijkheid om niet akkoord te gaan met deze automatische gegevensverwerkingen. Een mogelijk gevolg hiervan kan zijn dat Polisa.nl niet hun (volledige) dienstverlening kan leveren.

Gegevens van minderjarigen

Onze website richt zich niet op kinderen onder de leeftijd van 16 jaar.

Juistheid van de gegevens

Voor het correct uitvoeren van onze dienstverlening vertrouwen wij op de juistheid van de ons bekende gegevens. U dient ons dan ook te informeren over wijzigingen in uw gegevens.



Recht op inzage/correctie/verzet/dataportabiliteit en bevroezing

U heeft de volgende rechten met betrekking tot de gegevens die wij van u verwerken:

- recht op inzage in de verwerking van uw persoonsgegevens door Polisa.nl;
- het recht om die gegevens te laten corrigeren, bevroezen en/of te verwijderen, zeker wanneer de verwerking van de gegevens niet langer noodzakelijk is;
- recht van verzet tegen het gebruik van gegevens voor marketing doeleinden;
- recht op bezwaar tegen verdere verwerking van uw persoonsgegevens;
- voorts kunt u ons verzoeken uw gegevens aan een andere partij over te dragen.

Sommige van deze rechten zullen alleen in bepaalde gevallen kunnen worden uitgeoefend. Als wij niet in staat zijn opvolging te geven aan een verzoek, zullen wij u daarover informeren. Voor het uitoefenen van deze rechten kunt u een verzoek indienen via e-mail naar info@polisa.nl.

Polisa.nl bewaart uw gegevens steeds zolang als nodig is voor de doelen waarvoor de gegevens worden verwerkt. Tevens dient Polisa.nl gegevens te bewaren met het oog op de dossier- en zorgplicht en de bewijspositie en voorts om te voldoen aan wet- en regelgeving. Na afloop van de bewaartermijnen zal Polisa.nl de gegevens verwijderen.

Wij behouden ons het recht voor om smadelijke, lasterlijke en onrechtmatige berichten op internet en social media, evenals spam, te verwijderen. Wanneer u besluit te reageren op onze content via social media, dan kunnen wij onderzoek doen naar de afzender.

Indien wij in voorkomende gevallen aangifte zouden willen doen, kunnen wij ook voor dat doel onderzoek doen naar de afzender. Wij stellen uw mening op prijs. Als u opmerkingen of vragen hebt over onze privacyverklaring, stuurt u deze dan aan info@polisa.nl.

Autoriteit Persoonsgegevens

Wanneer u klachten heeft over de verwerking van uw persoonsgegevens door Polisa.nl, dan vernemen wij dat natuurlijk graag. U kunt daarover contact met ons opnemen en wij zullen dan samen met u proberen om tot een passende oplossing te komen. U heeft het recht om een klacht in te dienen bij de privacytoezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens.

Deze privacyverklaring is geen overeenkomst en wij kunnen deze privacyverklaring actualiseren. Zodra wij wijzigingen aanbrengen wordt de wijzigingsdatum bijgewerkt. Wij zullen u op verschillende manieren informeren over wijzigingen, onder andere door de herziene privacyverklaring te publiceren op onze website, waarna deze direct in werking treedt. U dient deze verklaring van tijd tot tijd te raadplegen zodat u op de hoogte bent van de wijze waarop Polisa.nl met uw persoonsgegevens omgaat.