



Privacy statement

ævitæ

Met de kracht van aandacht.

Inhoud

1. Wie zijn wij?	3
2. Hoe gaan wij om met uw persoonsgegevens?	4
3. Welke persoonsgegevens verwerken wij?	5
4. Hoe komen wij aan uw gegevens?	10
5. Waarom verwerken wij uw gegevens?	11
6. Wat is de rechtsgrond om uw persoonsgegevens te gebruiken?	15
7. Hoe beveiligen we uw gegevens?.....	16
8. Hoe lang bewaren we uw gegevens?	17
9. Met wie delen we uw gegevens?	18
10. Wat zijn uw rechten?.....	22
11. Social media.....	24
12. Profiling en geautomatiseerde besluitvorming	25
13. Toezicht.....	27
14. Vormen en aanpassingen van de privacyverklaring	28
15. Vragen of klachten?	29

1. Wie zijn wij?

Aevitae B.V. (hierna: Aevitae) is een volmachtbedrijf.

(Aevitae Arbo heeft haar eigen Privacy Statement)

Bezoekadres: Nieuw Eyckholt 284 (TwinPort)
6419 DJ HEERLEN

Postadres: Postbus 2705
6401 DE HEERLEN

Telefoon: 088 - 35 35 763



2. Hoe gaan wij om met uw persoonsgegevens?

Aevitae en haar merken gaan zorgvuldig om met uw persoonsgegevens. We houden ons daarbij aan geldende (privacy)wetgeving en aan gedragscodes, die daar branche breed nadere invulling aan geven. Onze medewerkers hebben de eed of belofte afgelegd, waarmee ze verklaren dat ze integer en betrouwbaar zullen handelen. Hieronder valt ook: geheimhouden hetgeen is toevertrouwd.

Wanneer verwerken wij uw persoonsgegevens?

Deze privacyverklaring is van toepassing op alle persoonsgegevens, die de merken van Aevitae van u verwerken als u klant bent, als u onze websites bezoekt, onze 'Mijn-omgeving' gebruikt of wanneer u contact opneemt met onze klantenservice. Deze verklaring is ook van toepassing op andere situaties, bijvoorbeeld wanneer u een aanvraag voor een product heeft ingediend, maar geen klant bent geworden. Of wanneer uw werkgever voor u een pensioenverzekering of een arbeidsongeschiktheidsverzekering bij ons heeft afgesloten. Of wanneer u begunstigde bent of als getuige of benadeelde betrokken bent geweest bij een schadegeval. Of wanneer u gebruikt maakt van onze zakelijke dienstverlening.

3. Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Wanneer u of uw werkgever een verzekering of ander (financieel) product of dienst aanvraagt bij één van de merken van Aevitae, vragen wij om uw persoonsgegevens. Deze gegevens verstrekt u of uw werkgever aan ons via uw/zijn adviseur/bemiddelaar (hierna: financieel dienstverlener) of rechtstreeks via bijvoorbeeld de website, e-mail of telefonisch.

a. NAW-gegevens

Welke gegevens we van u verwerken, is afhankelijk van het contact dat we met u hebben:

- Als u een van onze websites bezoekt of onze digitale omgeving gebruikt, verzamelen we gegevens over uw bezoek en het gebruik van onze digitale omgeving via cookies (zie ons Cookiebeleid: [Cookiebeleid | Aevitae](#)).
- Als u informatie bij ons opvraagt, vragen wij u uw contactgegevens op te geven, zodat wij de informatie aan u kunnen sturen.
- Als u klant wordt, hebben wij in ieder geval uw contactgegevens nodig (naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en/of e-mailadres). Deze gegevens gebruiken wij voor uitvoering van de overeenkomst, die we met u hebben.

b. Financiële gegevens

Als u klant bij ons bent, gebruiken wij uw bankrekeningnummer om betalingen te doen en de verschuldigde bedragen te incasseren (premie,). Daarnaast kunnen wij beschikken over uw inkomensgegevens, als dat voor één of meer van onze financiële producten noodzakelijk is.

c. Aanvullende gegevens

Voor sommige producten of diensten hebben wij aanvullende informatie van u nodig, bijvoorbeeld uw kenteken voor een autoverzekering of uw beroep voor een inkomensverzekering. Die gegevens hebben wij nodig voor onze dienstverlening aan u of om het risico in te kunnen schatten, de voorwaarden te kunnen vaststellen of eventuele schadeclaims te kunnen beoordelen. Naast de NAW-gegevens en de financiële gegevens kunnen wij ook om uw geslacht en geboortedatum vragen, indien dat nodig is voor onze dienstverlening.

d. Gezondheidsgegevens

Voor het accepteren of uitvoeren van onze (aanvullende) verzekeringen en andere (financiële) diensten, hebben wij in bepaalde gevallen informatie nodig over uw gezondheid. Soms hebben wij informatie nodig van uw arts. Als wij gegevens van uw arts nodig hebben, dan vragen wij daarvoor altijd vooraf uw toestemming. Voor gezondheidsgegevens geldt dat deze alleen worden gedeeld met de medische dienst.

Collectieve inkomensverzekeringen

Voor collectieve inkomensverzekeringen verwerken wij beperkte gezondheidsgegevens, zoals ziekmeldingen, hersteld-meldingen, of in welke mate u arbeidsongeschikt bent. Wij krijgen deze gegevens van u, uw werkgever, de arbodienst of het UWV. Als wij u en uw werkgever ondersteunen bij re-integratie, dan kunnen onze re-integratiemedewerkers ook informatie verwerken over uw beperkingen en mogelijkheden, zodat we u verantwoord kunnen helpen om terug te keren in het arbeidsproces.

Letselschade

Om een letselschadeclaim te kunnen beoordelen en behandelen, verwerken we uw gezondheidsgegevens. We kunnen uw gegevens delen met andere partijen, zoals letselschadebureaus of de verzekeraar (bij overdracht). Onze medewerkers verwerken alleen gezondheidsgegevens, die zij voor de uitvoering van de werkzaamheden nodig hebben. Alleen de medisch adviseur mag gezondheidsgegevens van u verwerken voor het opstellen van een medisch advies. De medisch adviseur kan daartoe aanvullende gezondheidsgegevens bij u opvragen. De medisch adviseur zal alleen na uw uitdrukkelijke toestemming, indien noodzakelijk met machtiging, gezondheidsgegevens van u verzamelen uit andere bronnen.

Particuliere en zakelijke ongevallenverzekeringen en reisverzekeringen met dekking voor ongevallen

De medisch adviseur speelt een centrale rol bij de beoordeling van uw gezondheid bij het aangaan van een verzekering of een aanspraak op een uitkering vanwege arbeidsongeschiktheid of een ongeval. Alleen de medisch adviseur en de medewerkers die onder zijn verantwoordelijkheid werken, mogen uw gezondheidsgegevens verwerken. Als de medisch adviseur het, voor de beoordeling van uw aanvraag of uw arbeidsongeschiktheid, noodzakelijk vindt om gezondheidsgegevens op te vragen bij anderen, zoals uw huisarts of behandelend specialist, dan vraagt hij/zij u altijd vooraf om toestemming. In de machtiging, waarmee u deze toestemming geeft, staat welke gezondheidsgegevens de medisch adviseur wil opvragen en bij wie.

Door ondertekening van de machtiging geeft u toestemming. De medisch adviseur is verantwoordelijk voor het bewaren van uw gezondheidsgegevens. Bij de verwerking van gezondheidsgegevens houden wij ons aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars en houdt de medisch adviseur zich aan de Beroepscode voor Geneeskundig Adviseurs werkzaam in Particuliere Verzekeringzaken en/of Personenschadezaken.

Pensioenverzekeringen

Voor collectieve pensioenverzekeringen verwerken we geen gezondheidsgegevens, behalve bij een beroep op een arbeidsongeschiktheidsdekking of als u terugkomt op een eerder gemaakte keuze.

Als u er bijvoorbeeld eerst voor gekozen hebt om niet deel te nemen aan de Anw-regeling die uw werkgever bij ons aanbiedt, en later toch alsnog wilt deelnemen, dan kunnen we gezondheidswaarborgen van u vragen.

Zorgverzekering

Voor de aanvraag van uw basisverzekering hebben we geen gezondheidsgegevens van u nodig voor het afsluiten van deze verzekering. Voor de acceptatie maken wij geen gebruik van risicoselectie, omdat voor de basisverzekering een wettelijke acceptatieplicht geldt. De overheid bepaalt welke dekking in de basisverzekering zit. Als u een aanvullende verzekering bij ons aanvraagt, kunnen wij wel gezondheidsgegevens van u opvragen om uw aanvraag te beoordelen. Bij een aanvullende verzekering staat het ons vrij om uw aanvraag op basis van risicoselectie wel of niet te accepteren.

Als gevolmachtigde van een zorgverzekeraar (EUCARE) mogen wij gegevens over uw gezondheid verwerken, voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de basisverzekering of de aanvullende ziektekostenverzekering. De verwerking van uw gezondheidsgegevens vindt alleen plaats binnen een speciale afgescheiden eenheid (functionele eenheid), onder verantwoordelijkheid van onze medisch adviseur. Dat is een BIG-geregistreerde geneeskundig specialist. Bij de verwerking van gezondheidsgegevens houden wij ons aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Zorgverzekeraars.

e. Strafrechtelijke gegevens

Bij het afsluiten van een schade- of individuele inkomensverzekering kunnen wij u vragen of u, of uw meeverzekerde(n), de afgelopen 8 jaar in aanraking zijn gekomen met politie of justitie. Mocht u, of uw medeverzekerde(n), een strafrechtelijk verleden hebben, dan beoordelen wij of dat verleden van invloed is op uw aanvraag. Wij doen dit om in te schatten hoe hoog het risico is als wij u als klant accepteren.

U bent verplicht de vraag naar waarheid te beantwoorden. Wij mogen het opgegeven strafrechtelijk verleden alleen gebruiken voor de beoordeling van de verzekeringsaanvraag en voor een beroep op onvolledige nakoming van de mededelingsplicht van de aanvrager.

Wij kunnen ook strafrechtelijke gegevens verwerken om fraude en misbruik te voorkomen en tegen te gaan. Wij verwerken deze gegevens op grond van artikel 33 van de UAVG, de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars en het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI).

f. BSN

In sommige gevallen verwerken wij ook uw Burgerservicenummer (BSN). Wij verwerken uw BSN alleen als wij daarvoor een wettelijke grondslag hebben.

g. Gegevens over uw contacten met ons

Wij verwerken gegevens over het contact dat u met ons had om te kunnen zien:

- waarover het contact ging (zoals product, advies, aanbieding, servicegesprek, bericht, klacht, informatie);
- wanneer het contact was, met wie en hoe (zoals via telefoon, post, chat, onze website, e-mail, nieuwsbrief, adviseur).

We gebruiken deze gegevens om:

- terug te lezen of te luisteren waar we eerder met u contact over hebben gehad. Dan kunnen we u bij een volgend contact gerichter te woord staan.

Telefoongesprekken opnemen en bewaren

We nemen chat- en telefoongesprekken op en bewaren deze, onder andere voor:

- het verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening;
- training en coaching van onze medewerkers;
- het aangaan en uitvoeren van verzekeringsovereenkomsten;
- het leveren van bewijs en het beoordelen van (de inhoud van) de communicatie (in geval van interpretatiegeschillen of onenigheid hierover);
- het voorkomen en bestrijden van fraude; en
- het voldoen aan wettelijke verplichtingen.

We kunnen opgenomen telefoongesprekken met behulp van Artificiële Intelligentie (AI) ook integraal geautomatiseerd omzetten naar tekst (speech-to-text) en daarvan een samenvatting maken en daarop tevens analyses uitvoeren ter verbetering van de kwaliteit van onze dienstverlening. We bewaren opgenomen gesprekken niet langer dan noodzakelijk in verband met het doel waarvoor het gesprek is opgenomen. De bewaartermijn verschilt per doel waarvoor een gesprek is opgenomen. Indien een gesprek opgenomen en nog beschikbaar is, heeft u, bij een geschil over de inhoud van het opgenomen telefoongesprek, het recht om het telefoongesprek te beluisteren of daarvan een transcriptie te ontvangen.

h. Bedrijfsgegevens

Bij onze zakelijke dienstverlening verwerken wij ook persoonsgegevens zoals de namen van contactpersonen, aandeelhouders of UBO's ('ultimate beneficial owner' oftewel 'uiteindelijke belanghebbende') van een bedrijf of entiteit. Op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren terrorisme en sanctiewet en/of regelgeving moeten wij vaststellen wie UBO's zijn van onze zakelijke klanten en van onze leveranciers. Meer informatie hierover vindt u op de website van de AFM.

4. Hoe komen wij aan uw gegevens?

In de meeste gevallen krijgen wij de gegevens rechtstreeks van u. Naast de informatie die wij van u krijgen, kunnen we ook gegevens van derden ontvangen en verwerken, bijvoorbeeld van uw werkgever, adviseur, een ander gevolmachtigd agent, een (her)verzekeraar of andere partijen zoals van het Handelsregister en het UBO-register van de Kamer van Koophandel, Centraal Bureau voor Statistiek (CBS), Stichting Centrale Informatie Systeem (Stichting CIS), Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW), Bureau Kredietregistratie (BKR), het Kadaster, het Insolventieregister, Basisadministratie Personen (BRP), Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), IDIN, EVR, de overheid (lijsten van overheden, zoals PEP- en sanctielijsten) en arbodiensten. Maar bijvoorbeeld ook van marktonderzoeksbureaus, dataverrijkingbureaus en kredietinformatiebureaus.

Daarnaast kunnen we ook andere (openbare) bronnen raadplegen, zoals openbare registers van De Nederlandsche Bank (DNB) en Autoriteit Financiële Markten (AFM), maar ook bronnen zoals kranten, het internet en openbare profielen van uw sociale media om fraude en misbruik op te sporen of voorkomen en Aevitae te beschermen.

Uw bezoek aan onze websites

We leggen gegevens vast over uw bezoek aan onze websites, bijvoorbeeld welke pagina's u heeft bezocht, wanneer u heeft ingelogd in de 'Mijn-omgeving' of welke zoekopdrachten u heeft gegeven. Bij een volgend bezoek aan onze website kunnen we hiermee beter inspelen op uw persoonlijke ervaring. Deze gegevens kunnen wij ook gebruiken voor marketingdoeleinden. Wij doen dit onder andere door het plaatsen van cookies. Wij verwerken daarbij ook uw IP-adres. Aangezien het mogelijk is dat onze websites verschillende cookies plaatsen, verwijzen wij u voor informatie over de specifieke gebruikte cookies door naar de toepasselijke cookieverklaring van de website die u bezoekt/bezocht heeft.

5. Waarom verwerken wij uw gegevens?

Doelinden voor de verwerking van persoonsgegevens zijn:

a. De uitvoering van onze dienstverlening

We gebruiken uw persoonsgegevens onder meer om contact met u op te nemen om te onderzoeken of u klant bij ons kunt worden of blijven, om te overleggen over de producten of diensten die u bij ons afneemt, om wijzigingen in uw persoonsgegevens door te voeren of om u (financieel) inzicht en handelingsperspectief te geven. We kunnen uw gegevens gebruiken voor het beheer van uw producten (of die van uw werkgever, zoals verzuimverzekeringen), om claims, declaraties, schades en klachten af te handelen.

b. Risico's inschatten en verkleinen

Wij gebruiken uw persoonsgegevens ook om risico's in te schatten en te verkleinen, bijvoorbeeld door:

- te zorgen voor goede beveiliging. Denk aan gebruikersnamen, wachtwoorden en controlevragen;
- het uitvoeren van een intern kwaliteitsonderzoek naar mogelijke problemen en risico's en toetsen of wetgeving goed is ingevoerd;
- onze klanten te kennen (klantonderzoek) en daardoor ervoor te zorgen dat we een gezond bedrijf blijven (risicomanagement). We doen niet alleen klantonderzoeken voor of bij de start van de klantrelatie om te bepalen of we u als klant kunnen accepteren. Ook tijdens de klantrelatie moeten we onderzoek doen of u nog klant van ons kunt blijven;
- als u klant bij ons wordt, maar ook als u al klant bij ons bent (bijvoorbeeld in geval van claimbehandeling) raadplegen wij naast verschillende (openbare) bronnen ook ons incidentenregister (IVR) en de incidentenregisters van de gezamenlijke financiële instellingen (EVR), overeenkomstig het Protocol Verzekeraars en Criminaliteit en het Protocol Incidentenwaarschuwingstelsysteem Financiële Instellingen (PIFI) (zie verder onder [3](#) en [4](#));
- (statistische en/of wetenschappelijke) analyses en rapportages te (laten) maken en inzichten op geaggregeerd niveau leveren, bijvoorbeeld om daarmee risico's beter te kunnen inschatten. Waar mogelijk verwijderen we bij het opstellen de persoonsgegevens die we niet nodig hebben. En we kunnen gegevens bundelen op een bepaald abstractieniveau (aggregeren), versleutelen (pseudonimiseren) of anonimiseren.

c. Marketingactiviteiten uitvoeren

We houden u graag op de hoogte. Bijvoorbeeld met e-mails, nieuwsbrieven, aanbiedingen op onze website of via social media. Of met gepersonaliseerde advertenties op apps en websites van andere partijen en social media. Ook daarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens.

Dit kunnen we doen door:

- te bekijken welke Aevitae-producten en -diensten u al gebruikt en welke niet. Dit doen we bijvoorbeeld door het gebruik van cookies. Zie voor meer informatie hierover de cookieverklaringen op specifieke websites van onze merken en entiteiten;
- het verzamelen en analyseren van uw keuzes en zoekopdrachten als u onze webpagina's bezoekt en e-mails opent, zoals de nieuwsbrief. Zo heeft u mogelijk interesse om deel te nemen aan het Aevitaal-programma of interesse in een zorgverzekering als u bepaalde pagina's van onze website bezoekt;
- de gegevens die we zelf hebben verzameld te combineren met persoonsgegevens (bijvoorbeeld een aanvraag voor een ander financieel product) én algemene gegevens van andere bronnen (bijvoorbeeld KvK).

Wilt u liever geen persoonlijke aanbiedingen ontvangen? Laat het ons weten (zie verder onder [10.f](#) en [15](#)).

d. Verbeteren en innoveren

We gebruiken uw persoonsgegevens ook om onze producten en diensten te verbeteren en te ontwikkelen en daarmee ons aanbod af te stemmen op uw wensen en behoeften. Dat doen we door persoonsgegevens te combineren en te (laten) analyseren en te gebruiken voor innovaties die van analyses gebruik maken. Zo komen we op nieuwe ideeën in het kader van innovaties ten behoeve van u, uw contact met ons en uw producten of onze diensten en dus tot betere oplossingen. Zo kunnen we:

- de oorzaak van klachten oplossen, pagina's en formulieren op de website en processen verbeteren en versnellen;
- de gegevens die meten hoe klanten onze diensten gebruiken en wat het resultaat is van een campagne. En als dat nodig is: dingen verbeteren;
- nieuwe toepassingen, producten en diensten ontwikkelen;
- in het kader van het beheer, waaronder testen, van onze (nieuwe) (administratie)systemen/ applicaties, ervoor zorgen dat deze naar behoren functioneren en daarmee de continuïteit van onze dienstverlening waarborgen;

- (statistische en/of wetenschappelijke) analyses en rapportages (laten) maken en inzichten op geaggregeerd niveau leveren, bijvoorbeeld om prijzen van onze producten en diensten goed te kunnen bepalen. Waar mogelijk verwijderen we bij het opstellen de persoonsgegevens die we niet nodig hebben. En we kunnen gegevens bundelen op een bepaald abstractieniveau (aggregeren), versleutelen (pseudonimiseren) of anonimiseren.

e. Opsporen en bestrijden van fraude, misbruik en oneigenlijk gebruik

De persoonsgegevens die wij in het kader van het opsporen en bestrijden van fraude, misbruik en oneigenlijk gebruik verwerken, verkrijgen wij uit verschillende (openbare) bronnen (zie verder onder [4](#)). Ook kunnen wij in dit kader informatie ontvangen van tipgevers of getuigen.

Wij kunnen daarnaast informatie verzamelen door bijvoorbeeld technisch, tactisch en persoonlijk onderzoek uit te (laten) voeren. Bij het uitvoeren van deze onderzoeken kunnen we onderzoeksbureaus inschakelen. Indien er sprake is van een persoonlijk onderzoek, dan houden we ons aan de regels uit de Gedragscode persoonlijk onderzoek. Bij de opsporing en bestrijding van fraude, misbruik en oneigenlijk gebruik leggen ook persoonsgegevens vast in onze Centrale Gebeurtenissenadministratie, ons eigen incidentenregister (IVR) en in die van de financiële sector (EVR).

Centrale Gebeurtenissenadministratie

Om de veiligheid en integriteit van de verschillende entiteiten en merken binnen Aevitae te bewaken, gebruiken wij een Centrale Gebeurtenissenadministratie. In deze database worden (persoons)gegevens opgeslagen die ten aanzien van bepaalde gebeurtenissen die onze speciale aandacht vragen. Gegevens uit de Centrale Gebeurtenissenadministratie zijn alleen toegankelijk via onze Risk Manager(s) of andere daartoe geautoriseerde medewerkers.

EVR

Door middel van de gezamenlijke registers van de financiële sector (EVR) kunnen wij gegevens uitwisselen van entiteiten en merken binnen Aevitae, met andere financiële instellingen of met externe onderzoeksbureaus. Hierbij houden wij ons aan het Protocol Verzekeraars en Criminaliteit en het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI). Bij het PIFI zijn o.a. betrokken:

- het Verbond van Verzekeraars;
- de Nederlandse Vereniging van Banken
- de Vereniging van Financieringsondernemingen in Nederland; en
- Zorgverzekeraars Nederland.

IVR

Om de veiligheid en integriteit van de verschillende entiteiten en merken binnen Aevitae te bewaken, gebruiken wij een eigen incidentenregister (IVR). In deze database worden (persoons)gegevens opgeslagen die ten aanzien van bepaalde incidenten die onze speciale aandacht vragen. Gegevens uit dit incidentenregister zijn alleen toegankelijk via onze Risk Manager(s) of andere daartoe geautoriseerde medewerkers.

Leggen we uw gegevens vast in deze registers (EVR of IVR) in het kader fraude of andere vormen van verzekeringscriminaliteit, dan informeren wij u daar specifiek (welke gegevens, waarom en hoe lang) vooraf over. Behalve als dat niet toegestaan is of het onderzoek daardoor wordt geschaad, bijvoorbeeld omdat de politie ons vraagt u niet te informeren in het belang van hun onderzoek. Bent u het niet eens met deze vastlegging? Dan kunt u hiertegen bezwaar maken of vragen uw gegevens te corrigeren of te wissen (zie verder onder [10](#)). Let op dat voor inzage in de op u betrekking hebbende registraties in EVR (een overzicht van registraties) bij de Stichting Centrale Informatie Systeem (Stichting CIS), u daar een verzoek kunt doen. Stichting CIS hanteert daarvoor een eigen privacy- en gebruikersreglement, dat is te raadplegen via de website van Stichting CIS. Een verzoek tot inzage kan bij ons gedaan worden voor zover het een door ons gedane registratie betreft in de Centrale Gebeurtenissenadministratie, EVR of IVR.

Meer informatie is te vinden in de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars (GVPV) en het Protocol Informatiewaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI).

f. Zakelijke transacties en bedrijfsvoering

Wij kunnen uw persoonsgegevens verwerken als dit noodzakelijk is in het kader van zakelijke transacties en de bedrijfsvoering van Aevitae Denk bijvoorbeeld aan overwogen of daadwerkelijke fusies, overnames, geheel of gedeeltelijke overdracht van activa (zoals vorderingen uit hypothecaire leningen), financiering, overwogen of daadwerkelijke juridische procedures, faillissement of herstructurering van alle of een deel van de bedrijfsactiviteiten.

6. Wat is de rechtsgrond om uw persoonsgegevens te gebruiken?

Wij verwerken uw persoonsgegevens op basis van één van onderstaande wettelijke grondslagen:

a. U heeft toestemming gegeven.

Als wij uw persoonsgegevens verwerken op basis van uw toestemming kunt u uw toestemming te allen tijde weer intrekken. Het intrekken van de toestemming laat de rechtmatigheid van de verwerking vóór de intrekking daarvan onverlet.

b. De verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst.

c. De verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting.

Voor financiële dienstverleners gelden diverse wettelijke verplichtingen. Zo zijn we bijvoorbeeld verplicht u te identificeren als u klant bij ons wordt (identificatieplicht) en in bepaalde gevallen zijn we verplicht om gegevens te verstrekken aan de Belastingdienst (renseignering). Als gevolg van deze verplichtingen moeten wij bij u deze gegevens opvragen. Het niet verstrekken van deze gegevens kan gevolgen voor u hebben: als wij u niet kunnen identificeren of als we geen of onjuiste gegevens over uw strafrechtelijke verleden ontvangen, dan kunnen wij geen overeenkomst met u aangaan. Als er al een overeenkomst met u is gesloten op basis van onjuiste verstrekte informatie, mogen wij deze beëindigen.

d. De verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van een gerechtvaardigd belang.

Bijvoorbeeld wanneer we een onderzoek naar mogelijke fraude doen of als wij persoonsgegevens verwerken in het kader van zakelijke transacties en de bedrijfsvoering. Hierbij maken we een belangenafweging tussen het gerechtvaardigd belang van ons of van een derde en uw belang. Deze belangenafweging leggen we vast en hierover informeren we u zoveel mogelijk.

7. Hoe beveiligen we uw gegevens?

Wij gaan zorgvuldig om met uw persoonsgegevens.

We hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om een passend beschermingsniveau te waarborgen en uw persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige verwerking. We besteden veel aandacht aan een optimale beveiliging van onze systemen waarin persoonsgegevens worden opgeslagen. Denk daarbij aan maatregelen om onze websites en IT-systemen veilig te gebruiken en misbruik te voorkomen. Maar ook aan beveiliging van fysieke ruimtes waar persoonsgegevens zijn opgeslagen.

De veiligheid van ons dataverkeer houden wij 24 uur per dag in de gaten. Wij hebben een informatiebeveiligingsbeleid en zorgen voor training van onze medewerkers op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens. Alleen geautoriseerde medewerkers, die toegang moeten hebben tot uw gegevens, kunnen uw gegevens inzien en verwerken. Onze medewerkers hebben de eed of belofte afgelegd, waarbij zij hebben beloofd of verklaard dat ze zich houden aan de wet- en regelgeving en gedragscodes en dat zij integer zullen handelen.

8. Hoe lang bewaren we uw gegevens?

Wij bewaren uw persoonsgegevens niet langer dan nodig. In sommige gevallen bepaalt de wet hoe lang wij gegevens mogen of moeten bewaren. In andere gevallen hebben wij zelf op basis van wet- en regelgeving bepaald hoe lang wij uw gegevens nodig hebben. Wij hebben hiervoor een bewaartermijnenbeleid opgesteld.

Polis-/klantdossiers bijvoorbeeld bewaren we minimaal 7 jaar na het beëindigen van de relatie met Aevitae. Voor meer informatie over de specifieke bewaartermijnen kunt u contact met ons opnemen. Voor zorgverzekeringen kunt u de door Zorgverzekeraars Nederland (ZN) opgestelde Uniforme Maatregel Privacy Statement (UM02) aanhouden.

9. Met wie delen we uw gegevens?

We verstrekken alleen persoonsgegevens aan derden als dit op grond van de wet is toegestaan en noodzakelijk is voor de bedrijfsvoering van Aevitae.

a. Binnen Aevitae

Bent u klant van een van onze entiteiten of merken die onder Aevitae vallen? Dan kunnen wij uw persoonsgegevens uitwisselen met een van de andere entiteiten/samenwerkingen of merken van Aevitae. Denk hierbij aan EUCARE, onze zorgverzekeraar. Voor een aantal verwerkingen zijn we gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijk. Dit kan ook gelden voor entiteiten of merken die niet in deze privacyverklaring genoemd zijn, maar wel onder Aevitae of EUCARE vallen (zoals onze zorginkoper Caresq B.V.). Dit doen wij bijvoorbeeld om administratieve redenen, voor een verantwoord acceptatiebeleid of om fraude te voorkomen en te bestrijden.

Daarnaast wisselen we persoonsgegevens uit tussen de verschillende afdelingen van Aevitae, bijvoorbeeld voor de verwerking van uw aanvraag of om een overzicht te krijgen van de producten en diensten die u bij ons hebt. We kunnen u hierdoor beter van dienst zijn en hoeft u bijvoorbeeld maar één keer een adreswijziging door te geven. Mogelijk ontvangt u aanbiedingen voor andere producten van de entiteiten en merken die onder Aevitae vallen.

Als u geen aanbiedingen voor andere producten wilt ontvangen, kunt u dat bij ons aangeven. Uw persoonsgegevens worden ook opgeslagen in de centrale klantenadministratie van Aevitae. Dat gebeurt voor interne administratieve doeleinden, waaronder het matchen van uw gegevens. Dit betekent dat wij controleren of de verschillende bedrijfsonderdelen dezelfde gegevens van u gebruiken. Het is belangrijk om te controleren of wij de juiste gegevens van u hebben. Door het matchen van gegevens kunnen wij efficiënter werken en u beter van dienst zijn.

b. De overheid

Soms zijn wij wettelijk verplicht bepaalde persoonsgegevens door te geven aan de overheid. Denk daarbij aan de Belastingdienst, Het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV), Politie/Justitie, het UBO-register van de Kamer van Koophandel of toezichthouders zoals De Nederlandsche Bank (DNB), de Autoriteit Financiële Markten (AFM), de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) en de Autoriteit Consument & Markt (ACM).

c. Adviseur/assurantiebemiddelaar

Als dat wettelijk is toegestaan kunnen wij de persoonsgegevens, die nodig zijn voor de dienstverlening, uitwisselen met uw adviseur/assurantiebemiddelaar. Wij doen dit zolang u een overeenkomst met ons heeft. Soms hebben wij daarvoor uw toestemming nodig. Uw bemiddelaar is zelf verantwoordelijk voor het verwerken van uw persoonsgegevens. Als uw werkgever een bemiddelaar of adviseur heeft ingeschakeld, wisselen we ook met hen persoonsgegevens uit.

Met als doel om de 'Mijn-omgeving' te activeren kunnen we uw e-mailadres verkrijgen van uw adviseur/bemiddelaar.

d. Andere verzekeraar(s)

Als volmachtbedrijf van meerdere verzekeraars wisselen wij regelmatig gegevens uit met verzekeraars. Dit doen wij om meerdere redenen die voortvloeien uit onze volmachtovereenkomst. Maar ook om schade of kosten die wij vergoed hebben te verhalen, bijvoorbeeld op uw reisverzekeraar als die óók dekking biedt naast uw basis- of aanvullende verzekering, of op de aansprakelijkheidsverzekeraar van een andere persoon, die de schade of kosten veroorzaakt heeft.

e. Dienstverleners en bedrijven waar we mee samenwerken

Wij schakelen andere bedrijven in om diensten voor ons uit te voeren, die te maken hebben met onze dienstverlening. Dit zijn bijvoorbeeld een incassobureau, een expertisebureau, een notaris, een hersteller, een re-integratiebureau, een arbodienst of een herverzekeraar. Wij kunnen ook uw persoonsgegevens delen met uw advocaat of zaakwaarnemer. Wij delen ook uw gegevens met de Alarmcentrale als uitvoerder van (pech) hulpverlening. Wanneer u een rechtsbijstandverzekering heeft afgesloten, delen wij uw gegevens met ARAG als uitvoerder van de rechtsbijstand. Met alle partijen leggen wij afspraken vast om uw privacy te waarborgen. Wij kunnen de verwerking van persoonsgegevens uitbesteden aan derde partijen voor onderhoud en supportfuncties, bijvoorbeeld (IT-)dienstverleners. Deze (IT-)dienstverleners worden in de meeste gevallen beschouwd als verwerker, omdat zij geen zelfstandige zeggenschap hebben over de persoonsgegevens die Aevitae in het kader van de dienstverlening aan de IT-leverancier ter beschikking stelt. Aevitae blijft in die situaties verantwoordelijk voor een zorgvuldige verwerking van uw persoonsgegevens.

f. Partijen die betrokken zijn bij zakelijke transacties en de bedrijfsvoering

In verband met zakelijke transacties en de bedrijfsvoering, zoals toegelicht onder [5.f](#), kunnen wij persoonsgegevens delen met derde partijen. Dit kan gaan om partijen die zelf ook betrokken zijn bij de zakelijke transacties en de bedrijfsvoering zoals een wederpartij in een juridische procedure of financiers bij een zakelijke transactie. Maar het kan ook gaan om professionele adviseurs van die partijen of bijvoorbeeld een deurwaarder, als dit noodzakelijk is voor de zakelijke transactie of de bedrijfsvoering.

g. Stichting Centrale Informatie Systeem (Stichting CIS)

Voor een verantwoord acceptatie- en risicobeleid en om fraude op te sporen of te voorkomen, leggen wij uw persoonsgegevens vast in en raadplegen we het Centraal Informatie Systeem van Stichting CIS. In dit register leggen wij onder meer uw claims vast. Wij houden ons daarbij aan de regels van het CIS-gebruikersprotocol en het Protocol Verzekeraars en Criminaliteit en het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI). Met verzekeraars die zijn aangesloten bij Stichting CIS kunnen we, onder strikte voorwaarden, onderling informatie uitwisselen. Wij raadplegen dit register in het acceptatieproces en bij een eventuele claimmelding.

Meer informatie hierover en het privacyreglement van Stichting CIS vindt u op de website van Stichting CIS.

h. Extern Verwijzingsregister (EVR)

Financiële instellingen kunnen gedragingen van (rechts)personen, die hebben geleid of kunnen leiden tot benadeling van financiële instellingen, vastleggen in een Incidentenregister. Aan dit Incidentenregister is een Extern Verwijzingsregister gekoppeld. Dit Extern Verwijzingsregister bevat uitsluitend verwijzingsgegevens (bijvoorbeeld een naam en geboortedatum of KvK-nummer) naar het incidentenregister, die onder strikte voorwaarden mogen worden opgenomen conform het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI). Iedere financiële instelling, die aangesloten is bij een van de deelnemende brancheverenigingen, heeft toegang tot (een deel van) het Externe Verwijzingsregister.

i. Derden partijen buiten de Europese Economische Ruimte (EER)

Uw gegevens worden veelal verwerkt binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Als we gegevens delen met partijen die gevestigd zijn in een land buiten de EER of wanneer persoonsgegevens buiten de EER verwerkt worden, dan zorgen we ervoor dat de bescherming van uw persoonsgegevens voldoende gewaarborgd blijft. Wij maken dan bijvoorbeeld gebruik van de Standard Contractual Clauses (Europese modelcontractbepalingen). We maken duidelijke afspraken met partijen, zodat verwerkingen volgens de Europese wetgeving plaatsvinden. Uw persoonsgegevens worden niet doorverkocht.

10. Wat zijn uw rechten?

a. Gegevens inzien of verbeteren (inzage en rectificatie)

U hebt het recht om ons te vragen welke persoonsgegevens wij van u verwerken en om onjuiste gegevens te laten aanpassen. Wij stellen controlevragen of vragen om een kopie van uw identiteitsbewijs* om u te identificeren. Na identificatie ontvangt u binnen vier weken reactie van ons. In sommige gevallen kunnen we ervoor kiezen om geen gegevens over uw gezondheid te geven, bijvoorbeeld als we het verstandiger vinden dat de huisarts een toelichting geeft. In een dergelijk geval geven we bij u aan hoe de informatie wel gedeeld of opgevraagd kan worden.

*Identiteitsbewijs:

Bij het verstrekken van een kopie van uw identiteitsbewijs moet u uw pasfoto en Burgerservice-nummer (BSN) onzichtbaar maken. We raden u ook aan om op de kopie aan te geven dat deze kopie bestemd is om uw rechten met betrekking tot uw persoonsgegevens uit te oefenen.

b. Gegevens laten verwijderen en het recht om ‘vergeten te worden’

In een aantal gevallen en onder voorwaarden heeft u het recht om de persoonsgegevens, die wij van u hebben, te laten wissen. Dit is het geval indien:

- de persoonsgegevens niet langer nodig zijn voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
- u de toestemming voor het verwerken heeft ingetrokken;
- u geground bezwaar maakt tegen de verwerking;
- uw persoonsgegevens door ons onrechtmatig zijn verwerkt;
- er een wettelijke verplichting is om de persoonsgegevens te wissen;
- het persoonsgegevens betreft van uw kind, die zijn verzameld in verband met een rechtstreeks aanbod van internetdiensten aan uw kind. Het recht om vergeten te worden is geen absoluut recht. Wij kunnen besluiten niet aan uw verzoek te voldoen en uw gegevens niet te wissen, als uw verzoek niet gebaseerd is op één van de bovenstaande gronden, of
- om het recht op vrijheid van meningsuiting en informatie te kunnen uitoefenen;
- om een wettelijke verplichting na te komen;
- voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering. Als wij niet voldoen aan uw verzoek om uw persoonsgegevens te laten wissen, informeren wij u over de redenen waarom wij niet aan uw verzoek zullen voldoen.

c. Beperking van de verwerking

Als u van mening bent dat wij uw persoonsgegevens onrechtmatig verwerken, kunt u verzoeken om beperking van de verwerking. Dit betekent dat de gegevens voor een bepaalde tijd niet door ons worden verwerkt.

d. Overdracht van de gegevens (dataportabiliteit)

U heeft het recht om een kopie te krijgen van de persoonsgegevens die u aan ons heeft verstrekt voor de uitvoering van een overeenkomst die u met ons heeft gesloten of op basis van uw toestemming. Het gaat hier alleen om persoonsgegevens die wij van u zelf hebben ontvangen en niet om gegevens die wij van derden hebben ontvangen. Het doel van dit recht is om u in staat te stellen deze gegevens eenvoudig over te dragen aan een andere partij.

e. Recht van bezwaar

U heeft te allen tijde het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens, die plaatsvindt op basis van ons gerechtvaardigd belang of het gerechtvaardigd belang van een derde. In dat geval zullen wij uw gegevens niet langer verwerken, tenzij er dwingende gerechtvaardigde gronden zijn voor de verwerking, die zwaarder wegen of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.

f. Afmelden voor persoonlijke aanbiedingen

U heeft het recht om u af te melden voor nieuwsbrieven of persoonlijke aanbiedingen via verschillende kanalen (bijvoorbeeld e-mail, telefoon en post) over onze verzekeringen en andere (financiële) diensten. In commerciële aanbiedingen vermelden wij altijd een afmeldmogelijkheid. Onze medewerkers kunnen u bellen voor commerciële doelen. Als u door ons wordt gebeld, kunt u tijdens het telefoongesprek aangeven dat u niet meer gebeld wilt worden. U kunt ook zelf contact met ons opnemen en doorgeven dat u niet meer gebeld wilt worden. Wanneer we profielen maken om persoonlijke aanbiedingen te doen voor producten en diensten die aansluiten bij uw persoonlijke voorkeuren en interesses, kunt u op ieder moment bezwaar maken tegen het gebruik van uw gegevens voor dit doeleinde.

Zie onder [15](#) voor informatie over hoe u gebruik kunt maken van uw rechten.

11. Social media

U kunt ervoor kiezen om met ons te chatten op onze website of contact op te nemen via onze social mediapagina's. Op de gegevens die wij van u krijgen via deze platforms is deze privacyverklaring van toepassing. Het gebruik van social media is uw eigen verantwoordelijkheid. Deze privacyverklaring is niet van toepassing op de wijze waarop social mediaplatforms omgaan met de door u verstrekte persoonsgegevens. We wijzen u erop dat veel social mediaplatforms buiten de Europese Unie zijn gevestigd en gegevens opslaan buiten de Europese Unie. De privacywetgeving van de Europese Unie geldt dan meestal niet. We raden u aan om de privacyverklaring van deze social mediakanalen te raadplegen voor meer informatie over de wijze waarop zij uw persoonsgegevens verwerken.

12. Profiling en geautomatiseerde besluitvorming

Profiling

Wij kunnen profielen van onze klanten maken op basis van de gegevens die we verzamelen, met als doel om deze gegevens te analyseren en op die manier onder meer risico's te beheersen, verbanden te leggen en inzicht te krijgen in (toekomstige) handelingen en voorkeuren. Daar kunnen we dan op inspelen. Dit kunnen wij doen om onze dienstverlening en het producten- en dienstenaanbod te verbeteren en nader af te stemmen op uw wensen en behoeften. Bijvoorbeeld door aan de hand van deze gegevens de premie in te schatten of klanten gerichte reclame/informatie te sturen.

Ook kunnen wij gebruik maken van Artificiële Intelligentie (AI). We houden ons hierbij aan wet- en regelgeving. Dit betekent onder andere dat we vooraf toestemming vragen als dat wettelijk verplicht is. Bijvoorbeeld in geval van profiling op grond van bijzondere persoonsgegevens.

Geautomatiseerde besluitvorming

Voor het beoordelen van een aanvraag van een verzekering of een schademelding maken wij soms gebruik van een geautomatiseerd proces. Dit doen wij om u sneller en beter te kunnen helpen. Bij een aanvraag worden de gegevens die u hebt ingevuld automatisch getoetst aan onze acceptatiecriteria. Wij kunnen zo een risico inschatting van uw aanvraag maken.

Bij een schademelding worden de gegevens die u hebt ingevuld mogelijk geheel of gedeeltelijk automatisch getoetst aan onze schadebeoordelingscriteria. Wij kunnen zo toetsen of een schade gedekt is. In beide processen controleren we of de gegevens juist zijn en wordt het besluit genomen op basis van onder andere de door u ingevulde gegevens, risicogegevens, fraude gegevens en gegevens uit (openbare) bronnen zoals de CIS-databank.

Als uitkomst is dat de aanvraag geaccepteerd kan worden of dat de schade uitgekeerd kan worden, dan wordt de aanvraag automatisch geaccepteerd of de schadeclaim automatisch uitgekeerd. U heeft het recht om een automatisch besluit voor te leggen aan een medewerker en uitleg te krijgen. U heeft de mogelijkheid om te laten weten wat u ervan vindt en bezwaar te maken tegen een automatisch besluit.

Uw gegevens worden in beginsel geautomatiseerd verwerkt als u een basis- of een aanvullende zorgverzekering aanvraagt. Dit gebeurt aan de hand van de gegevens die u op het (elektronische) aanvraagformulier hebt ingevuld. Daarnaast doorlopen machtigingsaanvragen en declaraties een zorgvuldig proces, waarbij wordt beoordeeld of uw aanvraag of declaratie onder de dekking van de verzekeringsvoorwaarden valt.

Het toetsen van deze criteria kan geautomatiseerd plaatsvinden. U krijgt altijd een bericht waarin de aanvraag of declaratie wordt toe- of afgewezen. U heeft het recht om een automatisch besluit voor te leggen aan een medewerker en uitleg te krijgen. U heeft de mogelijkheid om te laten weten wat u ervan vindt en bezwaar te maken tegen een automatisch besluit.

13. Toezicht

Een aantal instanties houdt toezicht op hoe we persoonsgegevens verwerken:

- **De Autoriteit Persoonsgegevens (AP);**
houdt toezicht op de naleving van de AVG.
- **De Autoriteit Consument & Markt (ACM);**
houdt toezicht op de naleving van de Telecommunicatiewet (onder andere cookies en direct marketing).
- **De Nederlandsche Bank (DNB) en Autoriteit Financiële markten (AFM);**
houden in het algemeen toezicht op de financiële sector.
- **De Functionaris Gegevensbescherming**
De Functionaris Gegevensbescherming van Aevitae en de Functionaris Gegevensbescherming van Aevitae Risk zijn voor de in deze privacyverklaring genoemde entiteiten (zie verder onder [15](#)) te contacteren.

14. Vormen en aanpassingen van de privacyverklaring

Als lid van Zorgverzekeraars Nederland (ZN) houden wij ons ook aan de door hen opgestelde Uniforme Maatregel Privacy Statement (UM02) maar toch hebben wij onze eigen variant genomen, wij bieden namelijk niet enkel zorgverzekeringen aan. Daarnaast is de privacywetgeving altijd in beweging. Wij kunnen deze privacyverklaring dan ook aanpassen om actueel te blijven. Wij doen dit bij nieuwe ontwikkelingen, bijvoorbeeld als er iets verandert in onze bedrijfsactiviteiten, in de wet of in de rechtspraak. Wij raden u daarom aan deze privacyverklaring regelmatig opnieuw te bekijken bij een bezoek aan een van onze websites. De laatste versie vindt u altijd hier. De datum van de laatste wijziging vindt u onderaan dit statement.

15. Vragen of klachten?

Vragen

Hebt u vragen, bijvoorbeeld over deze privacyverklaring of wilt u gebruik maken van uw rechten? Dan kunt u altijd contact met ons opnemen via één van de daarvoor beschikbare kanalen:

Functionaris Gegevensbescherming voor Aevitae B.V.

- **Van Gelder FG diensten**
Naam: Mevr. mr. Marieke van Gelder
E-mail: privacyrecht@vangelderlegal.nl
Tel: 088 - 88 40 801

Klachten

Heeft u klachten over privacy? Dan kunt u contact opnemen met:

- **Afdeling Compliance**
E-mail: compliance@aevitae.com
Adres: Postbus 2705, 6401 DE HEERLEN
- **Autoriteit Persoonsgegevens**
Web: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl
Tel: 088 – 18 05 250

Voor overige klachten kunt u contact opnemen met:

- **Klachtenmanagement**
E-mail: klachtenmanagement@aevitae.com
Adres: Postbus 2705, 6401 DE HEERLEN

Voor de privacy statements van onze volmachtgevers verwijzen wij u graag naar hun respectievelijke website en privacy statement. Verder verwijzen we u graag naar onze website: www.aevitae.com.