

## Privacy beleid Regio Advies Groep (versie 3.1 02-06-2020)

### Welke gegevens verwerken wij van u?

Wanneer u of uw partner een verzekering, bankproduct of andere financiële dienst bij Regio Advies Groep aanvraagt, vragen wij om uw persoonsgegevens. Deze gegevens verstrekt u of uw partner via uw/zijn adviseur/bemiddelaar (hierna: adviseur) of rechtstreeks via bijvoorbeeld de website, app, e-mail of telefoon.

#### a. NAW gegevens

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

- Als u onze websites bezoekt, verzamelen we via uw IP-adres gegevens over uw bezoek aan onze site, cookies en cookie-instellingen.
- 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 (naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en emailadres) nodig. Deze gegevens gebruiken wij voor uitvoering van de (verzekerings)overeenkomst die we met u hebben.
- Als u bij ons solliciteert, vragen we uw cv, eventueel diploma's of uitkomsten assessments en mogelijk andere persoonsgegevens. Deze gegevens bewaren we, na uw toestemming hiervoor, maximaal 12 maanden nadat u bij ons heeft gesolliciteerd.
- Cameragegevens van de beveiligingscamera als u ons kantoor bezoekt tot maximaal 14 dagen nadat u ons kantoor heeft bezocht

#### b. Financiële gegevens

Als u klant bij ons bent, gebruiken wij uw bankrekeningnummer om betalingen te doen en te incasseren en voor het overmaken van het schadebedrag dat wij aan u verschuldigd zijn.

Daarnaast beschikken wij over uw salarisgegevens als u één van onze financiële producten heeft, zoals een pensioen- of inkomensverzekering of hypotheek.

#### c. Aanvullende gegevens

Voor sommige producten hebben wij nog aanvullende informatie van u nodig, bijvoorbeeld uw kenteken bij een autoverzekering of uw beroep. Die gegevens gebruiken wij om o.a. het risico in te kunnen schatten, de voorwaarden van het product te kunnen vaststellen en eventuele schadeclaims te kunnen beoordelen. Voor de risicobeoordeling bij schade- en inkomensverzekeringen vragen wij u informatie te verschaffen over een eventueel strafrechtelijk verleden.

#### d. BSN

In sommige gevallen verwerken wij ook uw Burgerservicenummer (BSN). Dat is bijvoorbeeld het geval bij pensioenverzekeringen of bij hypotheek. Wij verwerken uw BSN alleen als wij daarvoor een wettelijke grondslag hebben.

#### e. Gegevens over uw contacten met ons

Wij verwerken gegevens over het contact dat u met ons had:

- Waarover ging het contact (product, advies, aanbieding, servicegesprek, bericht, klacht, informatie).
- Wanneer was het contact en met welke afdeling.
- Hoe (via post, chat, onze website, e-mail, nieuwsbrief, app, adviseur).

We gebruiken deze gegevens om te zien waar we eerder met u contact over hebben gehad. Was het een vraag of een klacht of een advies over een complex product? Dan kunnen we dit teruglezen in het klantdossier en u bij een volgend contact gerichter te woord staan. We kunnen chat- en telefoongesprekken opnemen en bewaren.

### 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 partner. We leggen in ons verwerkingenregister vast van welke bronnen we gegevens hebben ontvangen als deze bronnen bij ons bekend zijn. We informeren u zoveel mogelijk over de bronnen waar we de gegevens van hebben ontvangen.

### Waarom verwerken wij uw gegevens?

Doeleinden voor de verwerking van persoonsgegevens zijn:

#### a. Voor de uitvoering van onze dienstverlening.

We gebruiken uw contactgegevens om contact met u op te nemen, te onderzoeken of u klant bij ons kunt worden of om wijziging(en) in uw polissen door te voeren. We kunnen uw gegevens gebruiken om uw producten te beheren en claims, declaraties en schades af te handelen.

#### b. Risico's verkleinen

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

- het bijhouden uw IP-adres bij als u onze website bezoekt. Wij gebruiken uw IP-adres voor het verbeteren van onze dienstverlening. En we kunnen in uitzonderlijke situaties onderzoeken wie er achter het IP-adres zit, bijvoorbeeld om fraude aan te pakken.
- 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.
- ervoor te zorgen dat we een gezond bedrijf blijven (risicomanagement).

#### c. Marketing activiteiten 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 sites van andere partijen en social media. Ook daarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens.

Wilt u liever geen persoonlijke aanbiedingen ontvangen? Geen probleem, geeft u dit dan aan ons door.

#### d. Verbeteren en innoveren

We gebruiken uw persoonsgegevens ook om onze producten en diensten veel persoonlijker te maken. Dat doen we door ze te combineren en te analyseren. Die analyses brengen ons op nieuwe ideeën en betere oplossingen.

#### **Wat is de rechtsgrond om uw persoonsgegevens te gebruiken?**

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

1. U heeft toestemming\* gegeven.
2. De verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst, bijvoorbeeld een verzekeringsovereenkomst of overeenkomst van hypothecaire geldlening.
3. De verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijk verplichting\*, bijvoorbeeld het opvragen van een kopie identiteitsbewijs om u te identificeren.
4. De verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van een gerechtvaardigd belang, bijvoorbeeld wanneer we een onderzoek naar mogelijke fraude doen. 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.

#### *\*Toestemming*

*We vragen alleen uw toestemming als dat nodig is voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Als wij uw persoonsgegevens verwerken op basis van uw toestemming kunt u uw toestemming te allen tijde weer intrekken. U kunt dit doen door contact met ons op te nemen. Dit kan telefonisch of via email. In onze nieuwsbrieven vermelden we onderaan onze contactgegevens.*

#### *\*Wettelijke verplichting*

*Voor financiële dienstverleners gelden diverse wettelijke verplichtingen. Zo zijn we bijvoorbeeld verplicht u te identificeren als u klant bij ons wordt (identificatieplicht). 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 dan kunnen wij geen overeenkomst met u aangaan. Als wij geen of onjuiste gegevens over uw strafrechtelijke verleden ontvangen dan kunnen we geen overeenkomst met u aangaan of indien er al een overeenkomst is gesloten aan de hand van onjuiste verstrekte informatie, mogen wij deze beëindigen.*

#### **Hoe beveiligen we uw gegevens?**

Wij gaan zorgvuldig om met uw gegevens en nemen de nodige technische en organisatorische maatregelen\* om een passend beschermingsniveau te waarborgen.

#### *\*Technische en organisatorische maatregelen*

*We hebben technische en organisatorische maatregelen genomen om uw gegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige verwerking. Denk daarbij aan maatregelen om onze website en IT-systemen veilig te gebruiken en misbruik te voorkomen. Maar ook aan beveiliging van fysieke ruimtes waar gegevens zijn opgeslagen. Wij hebben een informatiebeveiligingsbeleid en zorgen voor training van onze medewerkers op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens. Alleen geautoriseerd personeel kan uw gegevens inzien en verwerken. Al onze medewerkers hebben de eed of belofte afgelegd. Medewerkers beloven of verklaren hierbij dat ze zich houden aan de wet- en regelgeving en gedragscodes en integer zullen handelen.*

#### **Hoe lang bewaren we uw gegevens?**

Wij bewaren uw gegevens niet langer dan nodig. In sommige gevallen bepaalt de wet hoe lang wij gegevens mogen of moeten bewaren. In andere gevallen hebben wij zelf bepaald hoe lang wij uw gegevens nodig hebben. Wij hebben hiervoor een uitgebreid bewaartermijnenbeleid opgesteld.

Polis-/klantdossiers bijvoorbeeld bewaren we minimaal 7 jaar na het beëindigen van de relatie met Regio Advies Groep. Een offerte die niet geleid heeft tot een overeenkomst, verwijderen we in het algemeen na enige maanden.

#### **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 Regio Advies Groep, zoals met:

- Verzekeringsmaatschappijen;
- Serviceproviders;
- Banken;
- Hypotheekverstrekkers;
- Andere financiële dienstverleners.

#### **Wat zijn uw rechten?**

##### a. Gegevens inzien of verbeteren

U hebt het recht om ons te vragen welke persoonsgegevens wij van u verwerken en om onjuiste gegevens te laten aanpassen of verwijderen. In eerste instantie kunt u uw gegevens inzien of corrigeren in uw 'mijnomgeving' (indien aanwezig) of u kunt via de gebruikelijke kanalen (o.a. post, email) contact met ons opnemen. Wij stellen controlevragen of vragen om een kopie van uw identiteitsbewijs\* om u te identificeren. Binnen vier weken ontvangt u een reactie van ons.

##### *\*Identiteitsbewijs*

Bij het verstrekken van een kopie van uw identiteitsbewijs moet u uw pasfoto en Burgerservicenummer (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 gegrond 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 verlichting na te komen; of 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 of dat de door ons verwerkte gegevens onjuist zijn, kunt u verzoeken om beperking van de verwerking. Dit betekent dat de gegevens niet meer door ons mogen 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 voor de verwerking zijn die zwaarder wegen of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.

#### f. Afmelden voor persoonlijke aanbiedingen

U hebt het recht om u af te melden voor nieuwsbrieven of persoonlijke aanbiedingen over onze verzekeringen, bankproducten en andere financiële diensten. In commerciële aanbiedingen vermelden wij altijd een afmeldmogelijkheid.

Onze medewerkers kunnen u bellen voor commerciële doelen. Wij houden ons hierbij aan de regels van het Bel-me-niet register. Op de website [www.bel-me-niet.nl](http://www.bel-me-niet.nl) kunt u uw telefoonnummer afmelden voor commerciële telefoongesprekken en kunt u meer lezen over het Bel-me-niet-register.

### **Email en social media (zoals chat, Whatsapp, Facebook)**

#### a. Email

Voordat wij via email met u communiceren vragen wij u toestemming daarvoor, tenzij u deze toestemming al eerder gegeven heeft. U kunt altijd een gegeven toestemming intrekken.

#### b. Social Media

U kunt er voor kiezen om met ons te chatten, contact op te nemen via onze social-mediapagina's zoals Facebook, LinkedIn of via WhatsApp. Als u ons benadert via één van deze kanalen, bewaren wij de gegevens die u via deze kanalen aan ons verstrekt in een beveiligde omgeving. Om te kunnen reageren op persoonlijke vragen in uw social-mediabericht vragen wij in een persoonlijk bericht (direct message of e-mail) om uw contactgegevens met ons te delen. Wij kunnen dan controleren of we met de juiste persoon in gesprek zijn.

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.

### **Aanpassing van de privacyverklaring**

De privacywetgeving is in beweging. Wij kunnen deze privacyverklaring dan ook aanpassen om up to date te blijven. Wij doen dit bij nieuwe ontwikkelingen, bijvoorbeeld als er iets verandert in onze bedrijfsactiviteiten of 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.

### **Vragen en feedback**

Heeft u vragen of wilt u feedback geven? Dat kunt u contact met ons opnemen:

Regio Advies Groep Dussen B.V.  
Van der Dussenlaan 6a  
4271AP Dussen  
0416-391132  
[directie@regioadviesgroepdussen.nl](mailto:directie@regioadviesgroepdussen.nl)

### **Klachten**

Hebt u klachten over privacy, dan kunt u contact met ons opnemen. Ook kunt u altijd een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens ([www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl) tel. 0900-2001201).