

## **We gaan zorgvuldig om met uw persoonsgegevens**

### Privacy statement

Noorthoek Assurantiën en Hypotheken hecht veel belang aan uw privacy en daarom gaan we zorgvuldig om met uw persoonsgegevens. Hiervoor nemen we zowel zichtbare als onzichtbare maatregelen. In dit privacy statement vindt u informatie over de wijze waarop we met uw persoonsgegevens omgaan.

#### **I Wat zijn Persoonsgegevens?**

Als u bijvoorbeeld bij ons een product wilt afsluiten of een schadeclaim indient, vragen we u om persoonsgegevens zoals uw naam en adres. Ook als u onze websites bezoekt, kunnen we van u persoonsgegevens verzamelen, zoals het IP-adres van uw computer.

Persoonsgegevens zijn gegevens die iets vertellen over u of die we in verband kunnen brengen met u. Het verzamelen, bewaren en gebruiken van uw gegevens noemen we het 'verwerken' van uw persoonsgegevens. Dat is een begrip uit de wet. Noorthoek Assurantiën en Hypotheken houdt zich bij de verwerking van uw persoonsgegevens aan de wet- en regelgeving, waaronder de bepalingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars. Hieronder leest u waarvoor we persoonsgegevens verwerken en welke gegevens dat kunnen zijn.

#### **II Waarvoor verwerken we persoonsgegevens?**

We bewaren en gebruiken uw persoonsgegevens alleen voor zorgvuldig vastgestelde doelen. In de meeste gevallen ontvangen we persoonsgegevens van uzelf, omdat u één of meerdere producten van ons afneemt of wilt afnemen. De wet spreekt dan van gegevensverwerking die nodig is voor het voorbereiden of uitvoeren van een overeenkomst. Het komt erop neer dat we u niet kunnen helpen als klant, als we geen gegevens van u hebben of mogen bewaren.

Uw persoonsgegevens worden ook gebruikt, omdat wij een centrale klantenadministratie bijhouden, marketingactiviteiten verrichten, fraude willen voorkomen en bestrijden of de gegevens gebruiken voor risicobeheersing. In de wet wordt dit 'de verwerking vanwege gerechtvaardigde belangen' genoemd. Dit kan ook in uw eigen belang zijn, omdat we u dan beter kunnen helpen en fraude kunnen bestrijden. Daarnaast verwerken we uw gegevens om te kunnen voldoen aan onze wettelijke verplichtingen. Hieronder vindt u meer informatie over de basis waarop wij uw persoonsgegevens verwerken.

## **a. Voor het uitvoeren van onze overeenkomsten**

- Om de aanvraag van uw product te kunnen beoordelen.
- Om u als klant te kunnen helpen. Dus voor het aangaan, beheren en/of uitvoeren van onze producten en/of voor het geven van advies over onze producten.
- Om informatie te verstrekken aan en te ontvangen van andere partijen als dat noodzakelijk is in verband met de uitvoering van uw product. Zoals bijvoorbeeld als u een betalingsachterstand heeft.

## **b. Op grond van een gerechtvaardigd belang**

### ➤ **Voor de centrale klantenadministratie**

Noorthoek Assurantiën en Hypotheken heeft een klantenadministratie. Wij gebruiken deze klantenadministratie om te zien welke producten u bij ons heeft, zodat we u goed en snel te woord kunnen staan. Onder de gegevens die we binnen onze klantenadministratie gebruiken, vallen uw naam, uw geboortedatum, uw adresgegevens, overige contactgegevens, gegevens over het product of de producten die u bij ons heeft, betaalgegevens, marketinggegevens en (bij verzekeringen) claimgegevens.

### ➤ **Voor marketingactiviteiten**

We gebruiken uw gegevens:

- Om met onze dienstverlening beter in te spelen op uw persoonlijke situatie. U kunt hierbij denken aan het aanbieden van andere producten die bij u passen.
- Voor analyses van persoonsgegevens om het producten- en dienstenaanbod te verbeteren en beter af te stemmen op de wensen van onze (potentiële) klanten.
- Om u op de hoogte te houden via onze website, de App, een brief of e-mail.

Voor sommige marketingactiviteiten is uw toestemming vereist. Deze toestemming wordt altijd vooraf aan u gevraagd. Heeft u eerder toestemming gegeven en wilt u dat weer ongedaan maken, dan kan dat heel gemakkelijk door op de banner onderaan de e-mail te klikken.

### ➤ **Om fraude te bestrijden**

Voor de bescherming van uw eigen veiligheid en die van financiële instellingen verwerken we persoonsgegevens voor risicobeheersing en het voorkomen en bestrijden van fraude. Hiervoor kunnen we gegevens uitwisselen met andere financiële instellingen. Bij een persoonlijk onderzoek in verband met een verzekering nemen we de regels uit de 'Gedragscode persoonlijk onderzoek' in acht.

➤ **Om risico's beter te kunnen inschatten**

We verwerken persoonsgegevens voor statistische analyse, om risico's beter te kunnen inschatten en om de prijzen van onze producten goed te kunnen bepalen.

We bewaren gegevens om in het geval van een klacht of geschil over de juiste informatie te kunnen beschikken.

➤ **Het verwerken van gegevens van derden**

In sommige gevallen leggen we gegevens vast van andere personen dan onze klanten, zoals benadeelden, bewindvoerders, begunstigen en mensen die zekerheid hebben gegeven voor een klant. Dit doen we alleen voorzover het nodig is voor het uitvoeren van de overeenkomst met de klant.

**c. Om te voldoen aan wettelijke verplichtingen**

Medevooruweigen veiligheid, zijn we verplicht om naar uw persoonsgegevenste vragen om uw identiteit vast te stellen.

In uitzonderlijke gevallen zijn we verplicht uw persoonsgegevens aan andere partijen zoals toezichthouders, politie, justitie of inlichtingendiensten te verstrekken.

**III Welke persoonsgegevens verwerken we?**

➤ **Persoonsgegevens die we van u ontvangen voor de uitvoering van de overeenkomst. Het gaat hierbij om:**

- Algemene gegevens, zoals uw naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres en geboortedatum.
- Gegevens om u te kunnen identificeren.
- Uw rekeningnummer om betalingen van u te kunnen ontvangen of betalingen aan u te doen.
- Financiële gegevens. Hiernaar vragen we in sommige gevallen zoals bij de aanvraag van een hypotheek.
- Gegevens die we nodig hebben voor een specifiek product, denk aan een kenteken bij een autoverzekering.
- Voor bepaalde producten, zoals bankproducten, levensverzekeringen, pensioen- en inkomensverzekeringen hebben we ook uw Burgerservicenummer (BSN) nodig.
- Voor de risicobeoordeling bij schadeverzekeringen kunnen we vragen of er sprake is van een strafrechtelijk verleden.

➤ **Medische gegevens**

Voor bijvoorbeeld een overlijdensrisicoverzekering of een arbeidsongeschiktheidsverzekering hebben we ook medische gegevens van u nodig. Deze gegevens krijgen we van u, uw werkgever of - met uw machtiging - van een arts. De verwerking van uw medische stukken vindt plaats onder verantwoordelijkheid van de medisch adviseur (arts) van de betreffende verzekeringsmaatschappij. Medische stukken worden door de medisch adviseur alleen aan anderen binnen het verzekering bedrijf verstrekt als zij de gegevens voor de uitvoering van hun werkzaamheden nodig hebben. Op deze andere personen rust in een dergelijk geval dezelfde geheimhoudingsplicht als op de medisch adviseur uit hoofde van zijn medisch beroepsgeheim.

➤ **Aanvullende gegevens**

Met aanvullende gegevens worden extra gegevens bedoeld die we niet van u ontvangen hebben, maar die we uit (openbare) bronnen halen. Denk hierbij aan het raadplegen van informatie om terrorisme en witwassen tegen te gaan. Of het raadplegen van informatie van het Bureau Krediet Registratie (BKR). De maatschappij of bank doet dit in sommige gevallen om een risico in te schatten of om te voldoen aan wettelijke verplichtingen.

Meer informatie hierover kunt u vinden bij 'Van wie krijgen we uw gegevens?'.

#### **IV Van wie krijgen we uw persoonsgegevens?**

De meeste persoonsgegevens krijgen we van uzelf.

Bij het beoordelen van een aanvraag voor een bank- of schadeproduct of bij een claimbehandeling, maken de verzekeringsmaatschappijen gebruik van verschillende bronnen zoals de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS), Nederlandse Hypotheek Garantie (NHG), Bureau Krediet Registratie (BKR), de Kamer van Koophandel (KvK) en frauderegisters. Voor schadeverzekeringen maken ze ook gebruik van FRISS. FRISS maakt gebruik van verschillende (openbare) bronnen. Daarmee beoordelen we het risico op fraude, wanbetaling en claims en toetsen we of de aanvraag voldoet aan onze acceptatieregels.

We verwerken persoonsgegevens die we van derden ontvangen alleen als die door die partij verstrekt mogen worden en we gebruiken deze persoonsgegevens niet voor andere doeleinden dan waarvoor ze zijn verkregen.

## **V Aan wie kunnen we uw persoonsgegevens verstrekken?**

We kunnen uw persoonsgegevens verstrekken aan de hieronder genoemde personen, bedrijven en instanties. We doen dat alleen als:

- dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst;
- we daarvoor een 'gerechtvaardigd belang' hebben en de verstrekking van uw gegevens daarvoor noodzakelijk is. De uitleg hiervan vindt u bij 'Waarvoor verwerken we persoonsgegevens';
- het wettelijk verplicht is om uw gegevens te verstrekken;
- u toestemming heeft gegeven.

Alléén als minimaal één van bovengenoemde redenen van toepassing is, verstrekken we uw gegevens aan één of meerdere onderstaande partijen.

- Onze medewerkers, voor zover zij deze gegevens nodig hebben voor hun werkzaamheden.
- Bedrijven waaraan we werkzaamheden uitbesteden ('verwerkers'). Deze bedrijven werken dan in onze opdracht.
- Bedrijven die we inschakelen bij de afwikkeling van een claim door het leveren van expertisediensten of herstel- en advieswerkzaamheden bij schade- en inkomensverzekeringen.
- Bedrijven die we inschakelen bij de beoordeling van een aanvraag voor een product of een schademelding.
- Publieke diensten zoals toezichthouders, politie en justitie en aan de Belastingdienst, als we daartoe wettelijk verplicht zijn.
- Andere banken en verzekeringsmaatschappijen. Hieronder vallen ook herverzekeraars en rechtsbijstandsverzekeraars.
- Deurwaarders, incassobureaus en/of notarissen.
- Externe registers zoals CIS, BKR, NHG, Extern Verwijzingsregister (EVR).
- Het UWV.

Zo zorgen we voor uw persoonsgegevens We zorgen voor een goede beveiliging We besteden veel tijd en aandacht aan de beveiliging van onze systemen en de persoonsgegevens die daarin zijn opgeslagen. De veiligheid van ons dataverkeer houden we voortdurend in de gaten. Gaat er toch een keer iets mis, dan ondernemen we meteen actie. Datalekken lossen we open registreren we.

Dat zijn we volgens de wet ook verplicht. We melden ze ook aan de toezichthouder en aan u, als dat nodig is.

### **Er is toezicht op hoe we persoonsgegevens verwerken**

- De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) controleert of wij de AVG naleven.
- De Autoriteit Consument & Markt (ACM) houdt toezicht op hoe wij omgaan met cookies, direct marketing via e-mail en het bel-me-niet register.
- De Nederlandsche Bank (DNB), de Europese Centrale Bank (ECB) en Autoriteit Financiële Markten (AFM) houden in het algemeen toezicht op de financiële sector.

## **We hebben een geheimhoudingsverklaring getekend**

Al onze medewerkers hebben een geheimhoudingsverklaring getekend en een eed afgelegd. We gaan zorgvuldig om met gegevens die u ons toevertrouwt. Alleen geautoriseerd personeel mag uw gegevens inzien en verwerken.

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

Als klant heeft u een aantal rechten die gaan over uw persoonsgegevens. Deze rechten worden hieronder toelicht.

### **➤ U heeft Recht op inzage**

Dit houdt in dat u kunt opvragen welke persoonsgegevens we van u hebben geregistreerd en waarvoor we deze gebruiken.

### **➤ U heeft Recht op aanpassing, verwijdering en beperking**

U heeft het recht om uw persoonsgegevens te laten aanpassen als deze niet juist zijn. U heeft bovendien het recht om uw persoonsgegevens te laten verwijderen als uw persoonsgegevens onrechtmatig zijn verwerkt, niet langer nodig zijn voor het doel waarvoor ze zijn verwerkt, óf omdat u uw toestemming heeft ingetrokken en wij geen andere geldige reden meer hebben voor de verwerking van uw gegevens. Ook heeft u het recht op beperking van uw persoonsgegevens. Dit recht houdt in dat u kunt aangeven dat uw gegevens tijdelijk niet gebruikt mogen worden. Hier kunt u gebruik van maken als uw persoonsgegevens niet juist zijn, onrechtmatig worden verwerkt, niet langer nodig zijn voor het doel waarvoor ze zijn verzameld of worden verwerkt, of indien u bezwaar maakt tegen de verwerking en uw bezwaar door ons nog in behandeling is.

### **➤ U heeft Recht op overdraagbaarheid van gegevens**

Dit betekent dat u in bepaalde gevallen het recht heeft om ons te vragen de persoonsgegevens die u aan ons heeft verstrekt, over te dragen aan uzelf en een andere dienstverlener.

### **➤ U heeft Recht van bezwaar**

U kunt bezwaar maken tegen het verwerken van uw persoonsgegevens, als we uw persoonsgegevens gebruiken voor andere doeleinden dan noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst of noodzakelijk voor het nakomen van een wettelijke verplichting. Wij toetsen uw bezwaar zorgvuldig en stoppen indien nodig met de verwerking van uw persoonsgegevens.

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

We bewaren de gegevens zolang we dat wettelijk verplicht zijn en zo lang als nodig is voor het doel waarvoor we de gegevens gebruiken. Dit kan per product verschillen. We gaan daarbij uit van de volgende regels:

➤ **Heeft u een overlijdensrisicoverzekering, een levensverzekering of een pensioen verzekering?**

Zolang u klant bij ons bent, bewaren we uw gegevens. Dat doen we ook nog enige tijd als u een bepaald product niet meer van ons heeft. In dat geval hanteren we de wettelijke bewaartermijn van zeven jaar. Daarna bewaren we de gegevens alleen nog voor statistische doeleinden en met het oog op de behandeling van klachten en rechtsvorderingen. In dat geval bewaren we de gegevens in een afgesloten archief.

➤ **Heeft u een schade- of een inkomensverzekering zoals een auto- of inboedelverzekering of een arbeidsongeschiktheidsverzekering?**

Zolang u klant bij ons bent, bewaren we uw gegevens. Dit geldt ook als u geen klant bent en we uw persoonsgegevens verwerken voor bijvoorbeeld claimafwikkeling. De polis gegevens verwijderen we zeven jaar na beëindiging van de overeenkomst. De claimgegevens verwijderen we zeven jaar na beëindiging van de claim. Als sprake is van letsel bewaren we gegevens twintig jaar na de afwikkeling van de schade. Na de bewaartermijn bewaren we alleen noodzakelijke gegevens voor statistische doeleinden.

➤ **Heeft u een hypotheek, een consumptieve lening, een (bank)spaarproduct of een beleggingsproduct?**

Zolang u klant bij ons bent, bewaren we uw gegevens. We verwijderen uw gegevens in beginsel zeven jaar na de beëindiging van uw overeenkomst.

➤ **Heeft u een zorgverzekering?**

Zolang u via ons verzekerd bent, bewaren we uw gegevens. We verwijderen uw gegevens in beginsel na zeven jaar na de beëindiging van uw overeenkomst. Wilt u weten welke gegevens de maatschappij van u heeft dan kunt u terecht bij de betreffende maatschappij.

## **VIII Waar verwerken we uw gegevens?**

Uw gegevens worden doorgaans verwerkt binnen de Europese Unie (EU). In sommige gevallen worden persoonsgegevens buiten de EU verwerkt. Ook zijn sommige van onze leveranciers en samenwerkingspartners gevestigd buiten de EU of verlenen deze diensten buiten de EU. De regelgeving in deze landen biedt niet altijd dezelfde bescherming van persoonsgegevens als de Europese regelgeving. Om ervoor te zorgen dat uw persoonsgegevens toch veilig zijn, nemen we in die gevallen maatregelen door zelf overeenkomsten te sluiten waarin we vergelijkbare afspraken maken over de veiligheid van persoonsgegevens, dus net zoals we dat binnen de EU doen. Dit noemen we EU-modelcontracten.

## **XI Heeft u vragen?**

Heeft u algemene vragen over uw persoonsgegevens? Neemt u dan contact met ons op.

### **Heeft u een klacht?**

Heeft u een klacht over de wijze waarop Noorthoek Assurantiën en Hypotheken met uw persoonsgegevens omgaat? Dan kunt u deze indienen via [www.noorthoek.nl](http://www.noorthoek.nl)  
Ook kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Heeft u een klacht bij ons ingediend en bent u niet tevreden met onze reactie? Dan kunt u zich wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Postbus 93257, 2509 AG, Den Haag. U kunt hen ook bellen via 070 333 8999 of contact zoeken via [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).