

# Privacyverklaring InComfort

Uw persoonsgegevens gebruiken we in verschillende situaties. Bijvoorbeeld als u onze website bezoekt, een aanvraag doet of inlogt op onze app. Welke persoonsgegevens we verzamelen en gebruiken en waarom we dit doen, leest u in deze privacyverklaring. Deze privacyverklaring is van toepassing op **InComfort Assuradeuren B.V.**

## Uitgangspunten van het privacybeleid

- U bent zelf eigenaar van uw persoonsgegevens. Het zijn uw gegevens.
- We verkopen uw data niet voor commerciële doeleinden.
- We zijn een gevolmachtigd verzekeringsagent en gebruiken uw data voor het sluiten en de uitvoering van uw verzekering.
- We gebruiken uw persoonsgegevens daarnaast om u beter te leren kennen en om te kijken of onze producten (nog) bij uw situatie aansluiten.
- We beheren uw persoonsgegevens altijd met de grootst mogelijke zorgvuldigheid. U hebt altijd inzicht in uw gegevens of ontvangt dit op verzoek, en kunt (in een aantal gevallen) zelf uw persoonsgegevens actualiseren.
- We beveiligen alle data goed en beschermen deze op ieder moment tegen diefstal en misbruik.

## De veiligheid van uw gegevens is belangrijk voor ons

We vinden het belangrijk dat uw privacy bij ons in goede handen is. Daarom gaan we op een zorgvuldige manier met uw persoonsgegevens om en hebben we passende technische en organisatorische maatregelen getroffen om uw gegevens te beveiligen. InComfort is en blijft verantwoordelijk voor de verwerking van uw gegevens. We 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. Al onze medewerkers hebben de eed of belofte afgelegd. Medewerkers beloven of verklaren in deze eed of belofte dat ze zich houden aan de wet- en regelgeving en gedragscodes en dat ze integer zullen handelen.

## Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

Bij het verwerken van uw persoonsgegevens houden we ons aan de geldende regels voor de bescherming van persoonsgegevens waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars. Hierin staan de rechten en plichten van partijen genoemd. De volledige tekst van de gedragscode kunt u raadplegen via de website van het Verbond van Verzekeraars: **Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars**.

## Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn gegevens die iets vertellen over u of die we met u in verband kunnen brengen. Het gaat dan niet alleen om uw naam, telefoonnummer of een e-mailadres. Maar ook bijvoorbeeld uw bankrekeningnummer. Het gaat om alle gegevens die we met u in verband kunnen brengen. Het verzamelen, bewaren en gebruiken van uw gegevens noemen we het 'verwerken' van uw persoonsgegevens.

## Verwerkt InComfort ook persoonsgegevens van zakelijke klanten?

Voor onze zakelijke dienstverlening verwerken we ook persoonsgegevens; namen van contactpersonen, aandeelhouders of UBO's ('uiteindelijke belanghebbende') van een bedrijf. Op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren terrorisme (Wwft) en sanctieregelgeving moeten we vaststellen wie UBO's van onze zakelijke klanten en van onze leveranciers zijn.

## Waarvoor verwerken we persoonsgegevens?

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

## We gebruiken uw persoonsgegevens voor:

a) Het leveren van onze producten en diensten en het onderhouden van een goede relatie met u.

*Bijvoorbeeld om uw productaanvraag in behandeling te nemen en te beoordelen of het product bij uw situatie en wensen past, opdrachten uit te voeren, uw producten te beheren, contact met u op te nemen en uw gegevens bij te houden of indien nodig te wijzigen.*

b) De veiligheid van onze klanten, onszelf en van de financiële sector te waarborgen, risico's verkleinen en fraude voorkomen.

*We zijn verplicht om de veiligheid en de integriteit van de financiële sector te bewaken. Zo kunnen we met persoonsgegevens onderzoek doen naar mogelijke criminele activiteiten.*

c) Het voldoen aan wettelijke of juridische verplichtingen.

*Er zijn in de wet veel regels vastgelegd waaraan we ons moeten houden. In deze regels staat dat we uw persoonsgegevens moeten vastleggen en soms aan anderen moeten geven.*

d) Het verbeteren van onze dienstverlening.

*Bijvoorbeeld om nieuwe manieren van dienstverlening te ontwikkelen. Op deze manier kunnen we onze dienstverlening efficiënter maken en verbeteren.*

e) Onderzoek.

*We onderzoeken mogelijke trends, problemen, oorzaken van fouten en risico's. Bijvoorbeeld om te controleren of nieuwe regels goed worden nageleefd. Zo kunnen we klachten en schade voorkomen.*

f) Promotie- en marketingdoeleinden.

*Voor sommige promotie- en marketingactiviteiten hebben we uw toestemming nodig. Deze toestemming vragen we altijd vooraf aan u. Heeft u eerder toestemming gegeven en wilt u dat weer ongedaan maken? Dan zorgen we dat dat heel gemakkelijk kan. Bijvoorbeeld via een afmeldlink onderaan een e-mail.*

## Welke persoonsgegevens verwerken we?

De meeste persoonsgegevens die we verwerken, ontvangen wij van u. Daarnaast kunnen we informatie inwinnen bij externe partijen die we betrouwbaar vinden. We zorgen er telkens voor dat we alleen die persoonsgegevens verwerken die we nodig hebben voor onze dienstverlening en bedrijfsvoering.

Afhankelijk van de diensten die we voor u verrichten, kunnen we onder meer de volgende gegevens opvragen:

- Uw contactgegevens zoals uw naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres.
- Uw rekeningnummer, om betalingen van u te kunnen ontvangen of betalingen aan u te doen.
- Uw leeftijd, geslacht en burgerlijke staat.
- Gegevens over uw contacten met ons.
- Informatie over uw financiële situatie, vermogen, bezittingen en schulden.
- Informatie over uw huidige financiële producten.
- Nummer van uw rijbewijs, paspoort of ander identiteitsbewijs. Of we vragen een kopie van een geldig identiteitsbewijs, in verband met uw identificatie.
- Informatie over uw dienstverband, uw inkomen, beroep en werkgever.
- Bijzondere persoonsgegevens. Bijvoorbeeld over uw gezondheid of strafrechtelijke verleden of gegevens van personen jonger dan 16 jaar. Deze gegevens verzamelen we alleen voor zover dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van een verzekeringsovereenkomst of het behandelen van schade. Wanneer we gezondheidsgegevens of strafrechtelijke gegevens verwerken, doen we dat uiterst zorgvuldig en doorgaans alleen met uw toestemming. Voor zover wij met uw toestemming gezondheidsgegevens of gegevens van strafrechtelijke aard verwerken, kunt u deze toestemming te allen tijde intrekken.

Daarnaast werkt InComfort met software die de volgende gegevens kan registreren:

- uw locatie;
- het operating system van uw mobiele apparaat (Android, iOS, enzovoorts);
- uw IP-adres.

## Contacthistorie

We leggen vast wanneer en waarover u contact heeft met ons. Daarnaast kunnen we telefoongesprekken opnemen en leggen we de inhoud van chats vast. Dit doen we met het oog op het verbeteren van onze bedrijfsvoering en de kwaliteit van de dienstverlening, maar ook voor training, coaching en beoordeling van medewerkers.

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

We verwerken uw persoonsgegevens op basis van een of meer van de onderstaande wettelijke grondslagen:

1. U heeft toestemming gegeven. U kunt uw toestemming te allen tijde weer intrekken.
2. De verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst.
3. 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).
4. De verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van een gerechtvaardigd belang. Bijvoorbeeld wanneer we een onderzoek naar mogelijke fraude doen.

## Met wie delen wij uw persoonsgegevens?

We delen alleen persoonsgegevens als dit op grond van de wet is toegestaan en noodzakelijk is voor onze bedrijfsvoering. Voor onze dienstverlening delen we uw persoonsgegevens onder andere met verzekeringsmaatschappijen, Stichting CIS (Centraal Informatie Systeem), Arbodiensten en casemanagers. Verder vragen we informatie op via externe bronnen zoals, marktonderzoeksbureaus en dienstverleners op het gebied van preventie, dataverrijking, VNAB en Stichting CIS (Centraal Informatie Systeem).

Soms zijn we wettelijk verplicht bepaalde persoonsgegevens door te geven aan de overheid. Denk daarbij aan het UWV, politie, justitie of toezichthouders zoals de Autoriteit Financiële Markten en de Autoriteit Persoonsgegevens. Om aan onze wettelijke verplichtingen te voldoen delen we uw gegevens ook met partijen die zich richten op onder andere fraudebestrijding.

## Hoe lang bewaren we uw persoonsgegevens?

Uw persoonsgegevens bewaren we in ieder geval zolang u klant bij ons bent. Als die relatie eindigt, zijn we wettelijk verplicht om uw gegevens nog te bewaren. Hoelang we dit moeten doen is afhankelijk van de overeenkomst die u met ons heeft.

Na afloop van de wettelijke bewaartermijn vernietigen we uw gegevens. Op grond van de wet heeft u het recht om ons te vragen uw gegevens eerder te vernietigen. Voor meer informatie over specifieke bewaartermijnen kunt u contact met ons opnemen.

## Welke rechten heeft u?

Uiteraard bent u de baas over uw eigen persoonsgegevens. Daarom geeft de Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG) u een aantal rechten. U mag ons vragen om:

- inzage in de persoonsgegevens die wij van u verwerken;
- informatie over wat we met uw persoonsgegevens doen;
- uw persoonsgegevens te corrigeren als deze niet kloppen;
- uw persoonsgegevens te verwijderen;
- de verwerking van uw persoonsgegevens te beperken of zelfs te stoppen;
- uw persoonsgegevens over te dragen aan uzelf of een door u aan te wijzen partij;
- uw persoonsgegevens niet langer te gebruiken voor automatische besluitvorming;
- u geen nieuwsbrieven meer te sturen. In commerciële uitingen vermelden we altijd een afmeldmogelijkheid.

We proberen altijd zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen één maand na het indienen, aan uw verzoek te voldoen. Hiervoor brengen we geen kosten in rekening.

Let er wel op dat we niet altijd aan uw verzoek kunnen voldoen. Denk hierbij aan een verzoek om uw persoonsgegevens te verwijderen terwijl de wettelijke bewaartermijn nog niet is verstreken, of als u nog een contract via ons heeft lopen. Als we niet aan uw verzoek kunnen voldoen, laten we dat uiteraard aan u weten.

## E-mail en social media (chat, WhatsApp, Facebook)

### 1. E-mail

We communiceren via e-mail met u voor de uitvoering van onze dienstverlening aan u of nadat u ons daarvoor toestemming heeft gegeven. Daarbij gebruiken wij uw persoonsgegevens en **gebruiksgegevens**. Dat doen we onder andere om ervoor te zorgen dat onze mailings aansluiten bij uw producten, maar ook bij uw interesses.

### 2. Social media

U kunt ervoor kiezen om met ons contact op te nemen via onze socialmediapagina's zoals LinkedIn. We bewaren de gegevens die u via deze kanalen geeft in een beveiligde omgeving. Om te kunnen reageren op persoonlijke vragen in uw socialmediabericht vragen we u in een privébericht (direct message of e-mail) om uw contactgegevens zoals postcode, huisnummer en eventueel uw geboortedatum met ons te delen. We kunnen dan controleren of we met de juiste persoon in gesprek zijn en de juiste gegevens uit ons systeem halen om de vraag te beantwoorden.

Op de gegevens die we van u krijgen via deze platforms is deze privacyverklaring van toepassing. Deze privacyverklaring is niet van toepassing op de wijze waarop socialmediaplatforms omgaan met de door u verstrekte persoonsgegevens. Het gebruik van social media is uw eigen verantwoordelijkheid. We wijzen u erop dat veel socialmediaplatforms 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 socialmediakanalen te raadplegen voor meer informatie over de wijze waarop zij uw persoonsgegevens verwerken en voor de gebruikersvoorwaarden van deze kanalen.

## Uw bezoek aan onze website en cookies

Als u onze website bezoekt, worden er automatisch gebruiksgegevens verzameld. Deze informatie wordt verzameld met behulp van 'cookies' en 'tracking pixels'. Hoe we hiermee omgaan, leest u in ons **cookiebeleid**.

## Scannen van QR-codes

In onze klantcommunicatie werken we met QR-codes. Met zo'n QR-code verwijzen we bijvoorbeeld naar een pagina op onze website of contactgegevens van een medewerker. Als u de QR-code scant, verzamelt de software informatie over uw locatie, operating system (zoals Android of iOS) en IP-adres. Wij krijgen alleen inzicht in de verzamelde data. We krijgen dus geen toegang tot uw individuele persoonsgegevens. De data die we krijgen, gebruiken we voor statistische analyse.

## Als u ervoor kiest om geen persoonsgegevens te verstrekken

Wij zijn wettelijk verplicht om bepaalde persoonsgegevens te verwerken om haar taken goed uit te voeren en onze overeenkomst met u na te komen. Kiest u ervoor om de benodigde persoonsgegevens niet aan ons te verstrekken of de verwerking ervan door ons te beperken? Dan kunnen we misschien niet aan onze verplichtingen voldoen en/of het product dat u hebt aangevraagd niet leveren. Dit kan leiden tot opzegging van onze overeenkomst met u. Als dit het geval is, dan nemen wij contact met u op om dit te bespreken.

## We kunnen onze privacyverklaring aanpassen

De privacywetgeving is in beweging. We kunnen deze privacyverklaring dan ook aanpassen om up-to-date te blijven. Het is daarom verstandig om deze verklaring te checken vlak voordat u uw persoonsgegevens aan ons verstrekt.

## Relatie InComfort met Zicht B.V.

InComfort is een 100% dochter van Zicht B.V., een assurantietussenpersoon handelend onder de naam Zicht, risico- en verzekeringsadviseurs.

## Heeft u vragen?

Of wilt u uw rechten binnen de Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG) gebruiken? Neem dan contact op met onze Functionaris Gegevensbescherming, **[functionarisgegevensbescherming@in-comfort.nl](mailto:functionarisgegevensbescherming@in-comfort.nl)**

## Heeft u een klacht?

Uiteraard vinden we het heel vervelend als u niet tevreden bent over onze dienstverlening. Of als u het niet eens bent met de manier waarop wij uw persoonsgegevens verwerken of omgaan met uw rechten. We vinden het fijn als u ons dat laat weten. Dit kunt u doen door contact op te nemen met onze functionaris gegevensbescherming (FG) via **[functionarisgegevensbescherming@in-comfort.nl](mailto:functionarisgegevensbescherming@in-comfort.nl)**. Deze persoon houdt binnen InComfort toezicht op de toepassing en naleving van de privacywetgeving.

De Autoriteit Persoonsgegevens houdt toezicht op de naleving van de privacywetgeving in Nederland. Als u een klacht heeft en u komt er met ons niet uit, dan kunt u zich wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens via **<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl>**.