

# Privacy statement Reis- en annuleringsverzekeringen

## De Friesland Verzekeringen B.V.

### Uw gegevens in vertrouwde handen

Sluit u een reis- of annuleringsverzekering af? Dan hebben wij uw gegevens nodig. Wij vinden het belangrijk dat u weet wat wij met uw persoonsgegevens doen. En wat uw rechten zijn. Zodat u erop kunt vertrouwen dat uw gegevens bij ons in goede handen zijn.

### Welke gegevens gebruiken wij?

Meestal vragen wij uw naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer. Het verschilt per product welke gegevens wij nodig hebben. Soms vragen we ook andere gegevens zoals uw bankrekeningnummer voor het automatisch afschrijven van uw premie. Wij hebben soms ook medische gegevens van u nodig, bijvoorbeeld om te bepalen of u recht heeft op een vergoeding. Meestal geeft u uw gegevens zelf aan ons door. Soms krijgen wij uw gegevens op een andere manier.

### Wij gebruiken ook cookies en vergelijkbare technieken

Op onze website gebruiken wij cookies. Met cookies kunnen wij u informatie, aanbiedingen en advertenties laten zien of sturen die mogelijk bij u passen. U leest wat cookies zijn en hoe wij met cookies omgaan in ons [cookiebeleid](#).

Als u e-mails van De Friesland ontvangt, kunnen wij met behulp van een techniek het klikgedrag in e-mails opslaan, bijvoorbeeld om te zien of een e-mail is geopend, op welke artikelen er is geklikt en welk besturingssysteem is gebruikt. Deze informatie gebruiken wij om informatie te krijgen over de kwaliteit en effectiviteit van onze mailings zodat wij onze mailings kunnen verbeteren.

### Wij gebruiken uw gegevens om:

- u een product of dienst aan te bieden.
  - een product of dienst af te sluiten.
  - een overeenkomst met u aan te gaan en uit te voeren.
  - te controleren of u via ons verzekerd bent en voor welke dekking.
  - management- en beleidsinformatie op te stellen, onder meer ten behoeve van product- en dienstenontwikkeling.
  - groepen verzekerden met voor hen relevante informatie te dienen.
  - te delen met collectieve contractpartijen om vast te stellen of er recht op collectieve korting bestaat.
  - te delen met zakelijke partners als dat nodig is, bijvoorbeeld een alarmcentrale.
  - verzekeringen en producten met verwantschap te werven.
  - uw behoeften en voorkeuren in kaart te brengen.
  - onze producten en diensten beter op uw behoeften aan te laten sluiten.
  - u op het juiste moment een persoonlijk aanbod doen.
  - wetenschappelijk onderzoek, statistisch onderzoek en marktonderzoek te doen.
  - u te vragen wat u van onze dienstverlening vindt.
  - bij te houden hoe en wanneer wij contact met u hebben.
  - ons aan de wet te houden.
  - onze bedrijfsvoering te kunnen ondersteunen.
  - premies te berekenen, vast te leggen.
  - om de algemene strategie en het beleid te bepalen.
  - onze medewerkers te trainen, te coachen en te beoordelen.
  - klachten te behandelen.
  - een (accountants)controle te kunnen (laten) doen.
  - IT-systemen te managen, beheren en ontwikkelen.
- Wij gebruiken uw gegevens voor bovenstaande doeleinden voor de activiteit 'informereren over verzekeringen'.

### **Welke contactmomenten leggen wij vast?**

Wij leggen vast wat wij met u afspreken. En we gebruiken onze contactmomenten om onze communicatie te verbeteren. Dit zijn bijvoorbeeld contactmomenten die we vastleggen:

- brieven en e-mails die wij sturen en van u ontvangen.
- inkomende telefoongesprekken en chats.
- wat u op onze websites doet en bekijkt.
- ons contact via social media, zoals Facebook, Twitter en WhatsApp.

### **Achmea B.V. is verantwoordelijk**

De Friesland Verzekeringen B.V. is als assurantietussenpersoon nauw verbonden met De Friesland Zorgverzekeraar en is een merk van Achmea. Achmea B.V. is voor alle merken van Achmea verantwoordelijk voor een goede verwerking van uw persoonsgegevens.

### **Van wie krijgen wij uw gegevens en met wie delen wij die?**

Soms geven wij uw gegevens door. En soms controleren wij uw gegevens bij andere bedrijven. Wij verkopen uw gegevens niet. De Friesland Verzekeringen B.V. werkt voor de reis- en annuleringsverzekeringen nauw samen met Melching Assuradeuren B.V. te Drachten (Melching). Door Melching wordt de premie geïnd en zij verzorgen voor ons eveneens de schadeafhandeling. Conform de regels van de Algemene Verordening Gegevensbescherming is Melching zelfstandig verantwoordelijke voor de gegevensverwerking. [Lees hier het privacy statement van Melching.](#)

Wij kunnen gegevens uitwisselen met of ontvangen van:

- andere merken van Achmea;
- Melching Assuradeuren B.V. te Drachten;
- onze leveranciers en zakelijke partners, zoals onze alarmcentrale;
- medewerkers binnen De Friesland die belast zijn met de verwerking van gegevens;
- Hulp – en zorgverleners waar u gebruik van maakt;
- toezichthouders en andere derden op grond van wettelijke verplichtingen (bijvoorbeeld Openbaar Ministerie, Belastingdienst)
- ondernemingen die aan ons verbonden zijn en die behoren tot Achmea BV;
- instanties voor wetenschappelijk of statistisch onderzoek. Deze gegevens worden alleen verstrekt voor zover niet kan worden volstaan met anonieme gegevens, het onderzoek in het algemeen belang is en toestemming vragen niet mogelijk was;

Als het nodig is gegevens door te geven naar ontvangers buiten de Europese Economische Ruimte (EER) doen wij dat zeer zorgvuldig. Binnen de EER gelden dezelfde privacyregels.

### **Hoe zorgen wij dat uw gegevens veilig zijn bij ons?**

Onze websites, apps en IT-systemen zijn goed beveiligd. En wij nemen steeds extra maatregelen om misbruik van uw gegevens te voorkomen. Ook onze medewerkers hebben duidelijke instructies gekregen hoe zij om moeten gaan met uw gegevens.

### **Hoelang bewaren wij uw gegevens?**

Wij bewaren uw gegevens zolang wij die nodig hebben. Of zolang verplicht is voor de wet. Dit betekent dat de meeste gegevens 7 jaar worden bewaard. Hierop zijn uitzonderingen. Bijvoorbeeld:

- een fraudeonderzoek. Dan bewaren wij deze gegevens 8 jaar nadat het onderzoek is gesloten.
- bij een niet-afgesloten verzekering bewaren wij uw gegevens 1 jaar na de aanvraag.

- Een deel van de opgenomen telefoongesprekken bewaren wij 30 dagen. Het overige deel wordt binnen 24 uur na opname verwijderd. 6weken

Na het verstrijken van de bewaartermijn verwijderen wij uw gegevens. Of wij maken uw gegevens anoniem. Als wij uw gegevens anoniem maken dan verwijderen wij alle gegevens die naar u verwijzen. De gegevens kunnen niet meer aan u gekoppeld worden. De anonieme gegevens helpen ons een beter beeld te krijgen van onze risico's, producten en diensten.

### **Regels en wetten voor privacy**

Wij houden ons aan de wetten en regels voor privacy. Onder andere:

- de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars.
- het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen.
- Gedragscode Persoonlijk Onderzoek.
- de Telecommunicatiewet.

### **Uw rechten**

Uw rechten zijn ook in de wet geregeld. U mag:

- uw gegevens bij ons opvragen.
- uw gegevens laten veranderen als die niet kloppen.
- uw gegevens laten verwijderen.
  - Het komt vaak voor dat wij uw gegevens niet kunnen verwijderen. Bijvoorbeeld omdat wij uw gegevens nog nodig hebben, of om ons aan een wet te houden.
- bezwaar maken tegen bepaald gebruik van uw gegevens.
  - Als u bijvoorbeeld geen e-mails met aanbiedingen meer van ons wilt ontvangen. In onze e-mails staat een link waarmee u zich kunt afmelden. U mag ook bellen. In andere gevallen geeft u duidelijk aan waarom u bezwaar maakt zodat wij dit kunnen beoordelen.
- uw toestemming stoppen.
  - Gaf u ons toestemming om uw gegevens te gebruiken? Dan mag u uw toestemming later weer stoppen. Wij gebruiken uw gegevens vanaf dat moment niet meer.
- uw gegevens overdragen.
  - Bijvoorbeeld wanneer u gegevens aan ons heeft gegeven met uw toestemming of op basis van onze overeenkomst. Overdragen kan aan een andere partij of aan uzelf.  
Wij kunnen de gegevens ook direct aan een andere zorgverzekeraar sturen als het gaat om gegevens die nodig zijn om over te stappen naar een andere zorgverzekeraar of gegeven machtigingen voor het vergoeden van zorg.
- het gebruik van uw gegevens tijdelijk beperken.
  - Bijvoorbeeld als u bezwaar heeft gemaakt tegen gebruik van uw gegevens.
- bij geautomatiseerde verwerking vragen om een herbeoordeling.
  - Als u via internet een reis- of annuleringsverzekering aanvraagt, wordt de aanvraag vaak geautomatiseerd verwerkt. Dit kan leiden tot het afsluiten van de verzekering of afwijzing van uw aanvraag. U kunt altijd contact opnemen en een vraag of klacht indienen naar aanleiding van de geautomatiseerde afhandeling van uw aanvraag.

### **Laat ons weten als u wilt gebruikmaken van uw rechten**

Stuur ons een brief. En stuur een kopie van uw paspoort of ID-kaart mee. Wilt u uw Burgerservicenummer (BSN) en pasfoto alstublieft onleesbaar maken? Wij reageren binnen een maand na ontvangst van uw brief. Ons adres:

**De Friesland Verzekeringen B.V.**

t.a.v. Privacy Officier  
Postbus 270  
8901 BB Leeuwarden

**Hebt u een vraag, tip of klacht over privacy?**

Stuur een e-mail naar de Functionaris Gegevensbescherming van Achmea via [privacymanager@achmea.nl](mailto:privacymanager@achmea.nl). U kunt ook een brief sturen naar:

**Achmea B.V.**

Privacy manager  
Compliance & Operational Risk Management  
Postbus 866  
3700 AW Zeist

Komen wij er samen niet uit? Leg uw klacht dan voor aan de [Autoriteit Persoonsgegevens](#).

**Wij kunnen dit privacystatement veranderen**

Dat mag bijvoorbeeld als er iets verandert in de wetten of regels. Of als wij nieuwe producten of diensten ontwikkelen. Op onze website vindt u altijd de laatste versie. Deze laatste versie is van 27 november 2019.