

Privacyverklaring Mandaat

Inhoudsopgave

1. Wie zijn wij?	2
2. Welke persoonsgegevens verwerken wij?	3
3. Waarvoor verwerken wij jouw gegevens?	6
4. Waarom mogen wij jouw gegevens verwerken?	8
5. Aan wie kunnen wij gegevens verstrekken?	9
6. Hoe lang bewaren wij jouw gegevens?	13
7. Profileren en automatische besluitvorming	13
8. Gebruik van Kunstmatige Intelligentie (AI)	15
9. Bezoek aan onze website	16
10. Social media	17
11. Telefoongesprekken	17
12. Hoe beveiligen wij je gegevens?	17
13. Welke privacyrechten heb je?	18
14. Kunnen wij deze verklaring wijzigen?	19

1. Wie zijn wij?

Jouw persoonsgegevens worden verwerkt door Mandaat Assuradeuren B.V. (hierna Mandaat). Wij zijn een gevolmachtigd agent. Dat betekent dat wij namens verzekeraars taken uitvoeren, zoals het maken van offertes, het accepteren of wijzigen van verzekeringen, het bijhouden van de administratie en het behandelen van schades.

Mandaat maakt onderdeel uit van Alpina Group B.V., een landelijk opererende financiële dienstverlener. Binnen Alpina Group B.V. zijn meerdere organisaties actief. Deze privacyverklaring heeft betrekking op de verwerking van persoonsgegevens door Mandaat. Andere organisaties die onderdeel zijn van Alpina Group B.V. maar onder een eigen naam opereren beschikken over een eigen privacyverklaring die via hun eigen website beschikbaar is.

Wij vinden het belangrijk dat jouw persoonsgegevens goed worden beschermd. Als financieel dienstverlener gaan wij zorgvuldig en vertrouwelijk om met alle informatie die wij van jou ontvangen. Wij verwerken persoonsgegevens in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

In deze privacyverklaring leggen wij uit:

- welke persoonsgegevens wij verwerken;
- waarom wij dat doen;
- met wie wij gegevens kunnen delen;
- hoe lang wij gegevens bewaren;
- en welke rechten jij hebt.

Contact met onze Functionaris Gegevensbescherming

Heb je vragen over deze privacyverklaring of over de manier waarop wij met jouw persoonsgegevens omgaan? Dan kun je contact opnemen met onze Functionaris Gegevensbescherming via: privacy@alpinagroup.com

2. Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Persoonsgegevens hebben wij nodig om onze diensten goed uit te voeren.

Bijvoorbeeld om een verzekering af te sluiten of een schade af te handelen. Soms moeten wij bepaalde gegevens bewaren of gebruiken omdat dat wettelijk verplicht is.

Wanneer wij onze dienstverlening starten en jij jouw gegevens aan ons verstrekt, verwerken en registreren wij deze gegevens in onze systemen. Ook als je contact met ons opneemt of onze website bezoekt, gebruiken we jouw gegevens. Meestal ontvangen we die gegevens rechtstreeks van jou, maar soms krijgen we informatie van andere betrouwbare partijen, zoals een verzekeraar, schadehersteller, hypotheekverstrekker of werkgever.

Afhankelijk van de dienst die we voor je uitvoeren, kunnen we de volgende soorten gegevens verwerken:

- **Algemene en contactgegevens**

Deze gegevens hebben we nodig zodat wij contact met je kunnen opnemen en om te weten wie je bent. Het gaat om je naam, adres, woonplaats, e-mailadres en telefoonnummer. We gebruiken ook je geboortedatum, geslacht en nationaliteit. In sommige gevallen vragen en verwerken we een kopie van je identiteitsbewijs (alleen als dat wettelijk toegestaan is).

- **Verzekeringsgegevens**

Deze gegevens hebben we nodig om de premie te berekenen en je verzekering op te stellen. Denk aan je kenteken en het aantal schadevrije jaren bij een autoverzekering. Of aan je gezinssamenstelling bij een aansprakelijkheidsverzekering. We gebruiken deze informatie ook om risico's te beoordelen, voorwaarden vast te stellen en schades te behandelen.

- **Bedrijfsgegevens**

Deze gegevens hebben wij nodig voor onze zakelijke dienstverlening. Het gaat daarbij om namen van contactpersonen, aandeelhouders, het bestuur van een VvE of zogenoemde UBO's (de uiteindelijke belanghebbenden van een bedrijf). Wet- en regelgeving verplicht ons om vast te stellen wie de UBO's zijn van zakelijke klanten en van derden aan wie wij betalingen doen.

- **Financiële gegevens**

Deze gegevens gebruiken we om premies te innen en bedragen uit te betalen. Het gaat bijvoorbeeld om je bankrekeningnummer, of om informatie over een faillissement of uitstel van betaling. Betaal je via een betaallink (na een factuur of herinnering), dan gebruiken we daarvoor een paar persoonsgegevens. De betaling verloopt via onze betaalpartner, een erkende betaaldienstverlener.

- **Aanvullende gegevens**

Naast de informatie die we van jou of je financieel adviseur krijgen, kunnen we ook gegevens opvragen bij andere betrouwbare partijen. Dat doen we om zorgvuldig te werken bij het accepteren van verzekeringen, het behandelen van schades en het voorkomen van fraude. Bijvoorbeeld informatie van de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW).

We kunnen je persoonsgegevens ook raadplegen bij de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS). Deze stichting bewaart verzekeringsgegevens voor verzekeraars en gevolmachtigd agenten. Wij houden ons hierbij aan de regels van het CIS-gebruikersprotocol. De informatie bij CIS ondersteunt verzekeraars en gevolmachtigd agenten bij risicobeheersing, fraudepreventie en het zorgvuldig beoordelen van aanvragen.

Wij kunnen, onder voorwaarden, informatie uitwisselen met verzekeraars en andere gevolmachtigd agenten via CIS. Als je bijvoorbeeld een schade bij ons claimt, dan worden de gegevens van die schade en jouw persoonsgegevens gedeeld met CIS. Meer informatie vind je op www.stichtingcis.nl.

Voor het bepalen van de premie bij een autoverzekering gebruiken we soms gegevens uit Roy Data. Dat is een systeem met informatie over beëindigde verzekeringen. De Stichting SEPS beheert dit systeem. Je hebt altijd het recht om jouw gegevens daar in te zien. Meer informatie vind je op www.seps.nl.

- **Bijzondere persoonsgegevens**

Soms verwerken wij bijzondere persoonsgegevens. Dit kan bijvoorbeeld gaan om gegevens over je gezondheid of om strafrechtelijke gegevens (bijvoorbeeld bij de aanvraag van een verzekering). Deze gegevens verwerken wij alleen als dat noodzakelijk is en wanneer daarvoor een wettelijke grondslag bestaat. Daarbij nemen wij extra maatregelen om jouw privacy te beschermen.

In bepaalde gevallen verwerken wij jouw Burgerservicenummer (BSN), bijvoorbeeld wanneer wij daartoe wettelijk verplicht zijn of wanneer dit noodzakelijk is om namens jou informatie te verstrekken aan een partij die het BSN op grond van de wet moet ontvangen.

Specifiek voor verzuimverzekeringen geldt dat wij gezondheidsgegevens kunnen verwerken die noodzakelijk zijn voor claimbeoordeling of een adequate verzuimbegeleiding en re-integratie van zieke of arbeidsongeschikte werknemers. Als claimbeoordelaar mogen wij gegevens met betrekking tot gezondheid verwerken voor zover dit noodzakelijk is voor het beoordelen van het recht op een uitkering.

- **Gegevens ten behoeve van verzuimsupport**

Bij onze inkomensverzekeringen en onze dienstverlening op het gebied van Verzuim Support kunnen wij gezondheidsgegevens verwerken. Dit doen wij alleen als dat noodzakelijk is voor het beoordelen van het recht op een uitkering, het begeleiden van verzuim en re-integratie en het opstellen en bijhouden van een re-integratiedossier. Deze gegevens worden alleen verwerkt door medewerkers die daarvoor bevoegd zijn, of onder hun verantwoordelijkheid.

3. Waarvoor verwerken wij jouw gegevens?

Wij verwerken jouw persoonsgegevens om onze dienstverlening uit te voeren en om te voldoen aan wettelijke verplichtingen. Afhankelijk van het product of de dienst die je bij ons afneemt, gebruiken wij jouw gegevens voor de volgende doeleinden:

- **Beoordelen en uitvoeren van je verzekering of financiële dienst**

Wij gebruiken je persoonsgegevens om je aanvraag te beoordelen, de verzekering of financiële dienst af te sluiten, te beheren en uit te voeren. Dat geldt ook als je geen klant bent, maar wel betrokken bent bij een schade. We gebruiken je gegevens bijvoorbeeld om:

- o je aanvraag of offerte te behandelen en te bekijken of we het product kunnen aanbieden;
- o je te informeren over onze producten en diensten, of je te helpen bij vragen of wijzigingen;
- o schades, declaraties of klachten af te handelen;
- o onze administratiesystemen goed te laten werken, bijvoorbeeld bij onderhoud of testen;
- o informatie te delen met partijen die nodig zijn voor de uitvoering, zoals je financieel adviseur, bank of een herstelbedrijf.

- **Toezicht en controle**

Wij gebruiken gegevens ook om te voldoen aan regels van controle en toezicht. Dat betekent bijvoorbeeld:

- o controles door de verzekeraar namens wie wij werken;
- o voldoen aan eisen van toezichthouders;
- o het overdragen van portefeuilles aan een opvolgende verzekeraar als dat nodig is.

- **Verbeteren en vernieuwen van onze dienstverlening**

Wij gebruiken jouw gegevens ook om onze producten en diensten te verbeteren. Zo leren we wat klanten nodig hebben en kunnen we beter helpen. We kunnen je gegevens gebruiken om:

- o te onderzoeken waarom klachten ontstaan en onze processen te verbeteren;
- o te meten hoe onze website of campagnes worden gebruikt, zodat we onze processen, dienstverlening en klantcommunicatie kunnen verbeteren;

- o nieuwe toepassingen, producten of diensten te ontwikkelen, ook met behulp van kunstmatige intelligentie (AI);
- o gegevens samen te voegen voor onderzoek of analyses, bijvoorbeeld om prijzen vast te stellen;
- o gespreksopnamen te gebruiken voor training of controle;
- o onze systemen te testen of te vernieuwen, zodat ze goed blijven werken.

● Marketing en klantrelatie

Wij gebruiken je persoonsgegevens ook om contact met je te houden en je te informeren over onze producten en diensten. We kunnen je gegevens gebruiken om:

- o nieuwsbrieven of serviceberichten te sturen;
- o aanbiedingen te doen die passen bij jouw situatie;
- o gerichte advertenties te tonen via onze website of via andere websites (met cookies of vergelijkbare technieken);
- o te analyseren hoe je onze digitale kanalen gebruikt, zodat we onze communicatie beter kunnen afstemmen.

● Veiligheid en integriteit

Wij vinden veiligheid belangrijk en willen fraude voorkomen. Daarom kunnen we gegevens vastleggen om misbruik te herkennen en te stoppen. Alleen daartoe bevoegde en daarvoor aangewezen medewerkers mogen deze gegevens inzien.

We kunnen bijvoorbeeld:

- o gebruikmaken van technologie, zoals algoritmen of AI, om verdachte situaties te herkennen;
- o incidenten vastleggen in een intern register, zodat we ze kunnen onderzoeken;
- o signalen uit dit register delen met bevoegde medewerkers binnen de Alpina Group;
- o gegevens uitwisselen met Stichting CIS of volgens het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI);
- o informatie delen met verzekeraars, banken of onderzoeksbureaus als dat nodig is om fraude te voorkomen.

- **Voldoen aan wet- en regelgeving**

Als financiële dienstverlener moeten wij voldoen aan verschillende wetten en regels.

Daarom gebruiken we persoonsgegevens om:

- o je identiteit vast te stellen, zoals verplicht is bij de wet;
- o te voldoen aan de Sanctiewet en de Wet ter voorkoming van witwassen en het financieren van terrorisme (Wwft);
- o te controleren of je op nationale of internationale sanctielijsten voorkomt;
- o een risicoprofiel op te stellen als dat verplicht is volgens de Wet op het financieel toezicht (Wft);
- o je kredietwaardigheid te laten toetsen door een externe partij als dat nodig is;
- o gegevens te delen met instanties zoals de Belastingdienst, toezichthouders (AFM, DNB, AP) of opsporingsdiensten (zoals politie of FIOD), als wij daartoe wettelijk verplicht zijn.

4. Waarom mogen wij jouw gegevens verwerken?

Onder het kopje 'Waarvoor verwerken wij jouw gegevens?' hebben wij uitgelegd voor welke doelen wij jouw gegevens verwerken. De AVG verplicht ons ook om uit te leggen op welke juridische basis wij dat mogen doen. Hieronder lichten wij dat toe:

- **Uitvoering van een overeenkomst**

Wij gebruiken jouw gegevens als dat nodig is om een verzekering of financiële dienst af te sluiten, uit te voeren of te beëindigen. Dat geldt ook voor handelingen vooraf, zoals het beoordelen van je aanvraag. We gebruiken je gegevens om te doen wat we met jou hebben afgesproken, bijvoorbeeld om een schade uit te keren. Dit geldt ook voor andere mensen die een belang bij de verzekering hebben, zoals begunstigen of medeverzekerden.

- **Voldoen aan wettelijke verplichtingen**

Wij verwerken jouw persoonsgegevens om te voldoen aan wettelijke verplichtingen die voor ons als financieel dienstverlener gelden. Dit betreft onder meer verplichtingen op grond van de Wet op het financieel toezicht (Wft), de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) en de Sanctiewet, zoals het vaststellen van jouw identiteit.

● Gerechtvaardigd belang

In sommige gevallen verwerken wij persoonsgegevens op basis van een gerechtvaardigd belang. Dit betekent dat wij gegevens gebruiken wanneer dit nodig is voor onze bedrijfsvoering of om de veiligheid en betrouwbaarheid van onze dienstverlening te waarborgen. Alleen wanneer jouw privacybelangen daarbij niet zwaarder wegen. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij:

- o het voorkomen en bestrijden van fraude of misbruik;
- o het verbeteren van onze producten, dienstverlening en processen;
- o het beschermen van de veiligheid van onze organisatie en systemen;
- o marketingactiviteiten richting bestaande klanten.

In deze situaties maken wij altijd een zorgvuldige afweging tussen ons belang en jouw recht op privacy.

● Toestemming

In sommige gevallen gebruiken we jouw gegevens alleen als jij daar duidelijk toestemming voor hebt gegeven. Dat doen we alleen als er geen andere basis is om je gegevens te verwerken. Je mag je toestemming altijd intrekken. We stoppen dan met het gebruik van jouw gegevens waarvoor je toestemming had gegeven.

5. Aan wie kunnen wij gegevens verstrekken?

Om onze diensten goed uit te kunnen voeren, delen we soms jouw persoonsgegevens met andere partijen. Dat doen we alleen als dat nodig is voor onze dienstverlening of als we dat volgens de wet verplicht zijn. We gaan daarbij altijd zorgvuldig te werk en maken duidelijke afspraken met de partijen waarmee we samenwerken.

Wij verwerken jouw gegevens in principe binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Alleen wanneer dit wettelijk is toegestaan, kunnen wij persoonsgegevens doorgeven aan partijen buiten de EER. In dat geval zorgen wij voor passende waarborgen om jouw privacy te beschermen, bijvoorbeeld door het maken van (aanvullende) contractuele afspraken met die partijen over de beveiliging en het gebruik van jouw gegevens. Hieronder lees je met wie we gegevens kunnen delen.

- **Externe dienstverleners**

Wij werken samen met andere bedrijven die ons helpen bij onze dienstverlening. We delen alleen de gegevens die nodig zijn voor hun werkzaamheden. Deze partijen zijn verplicht om zorgvuldig met jouw gegevens om te gaan en mogen ze niet voor andere doelen gebruiken. Denk daarbij aan:

- o post- en koeriersdiensten
- o incassobureaus
- o IT-dienstverleners
- o Expertisediensten

- **Financiële dienstverleners**

Wij delen jouw gegevens ook met je financieel adviseur, zolang je met die adviseur een overeenkomst hebt. De adviseur is zelf verantwoordelijk voor de verwerking van jouw gegevens. Daarnaast wisselen we informatie uit met banken (voor betalingen) en met andere verzekeraars, als dat nodig is voor je verzekering. Bijvoorbeeld bij het behandelen van een schade die door een andere partij is veroorzaakt. Deze organisaties zijn daarna zelf verantwoordelijk voor het gebruik van de gegevens.

- **Verzekeraars**

Wij werken namens verzekeraars. Daarom delen wij gegevens ook met deze verzekeraars. In je verzekeringsdocumenten staat voor welke verzekeraar(s) wij optreden. Soms moeten we gegevens aan hen overdragen, bijvoorbeeld bij grote schadeclaims of letselschades die onder toezicht van een medisch adviseur vallen. Ook bij een vermoeden van fraude moeten we de verzekeraar informeren.

- **Stichting CIS en Roy Data**

Wij leggen sommige gegevens vast in het Centraal Informatie Systeem (CIS) van Stichting CIS. Zo kunnen verzekeraars en gevolmachtigden fraude voorkomen en claims beter beoordelen. Wij volgen hierbij het CIS-gebruikersprotocol. Wij mogen zelf geen gegevens opnemen in het Extern Verwijzingsregister (EVR) van Stichting CIS. Dat mag alleen de verzekeraar waarvoor wij werken. Meer informatie vind je op www.stichtingcis.nl.

Wanneer een schade wordt gemeld, wordt deze melding – inclusief de daarbij behorende persoonsgegevens – vastgelegd in de CIS-databank. Deze registratie vindt plaats zodra een schade wordt gemeld waarvoor verzekeringsdekking wordt gevraagd. Dit geldt ook als uiteindelijk geen schadevergoeding volgt of wanneer wordt besloten de schade zelf te betalen. De registratie vindt ook plaats als je niet aansprakelijk bent of als de schade onder het eigen risico blijft.

Bij het beëindigen van een autoverzekering geven wij gegevens door aan Roy Data. Dat systeem wordt beheerd door Stichting Efficiënte Processen Schadeverzekeraars (SEPS). Deze gegevens helpen verzekeraars om premies te bepalen. Je kunt jouw gegevens daar altijd inzien via www.seps.nl.

- **Overheid**

Soms moeten wij jouw gegevens delen met overheidsinstanties. Dat kan bijvoorbeeld met de Belastingdienst, politie of justitie, of met toezichthouders zoals de Autoriteit Financiële Markten (AFM) of de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). We doen dit alleen als de wet ons daartoe verplicht.

- **Online advertentie en marketingdiensten**

Ten behoeve van onze marketingactiviteiten kunnen wij persoonsgegevens delen met partijen die ons ondersteunen bij het uitvoeren en meten van online campagnes. Dit kan bijvoorbeeld betrekking hebben op het tonen van relevante advertenties of het meten van de effectiviteit van campagnes. Waar nodig sluiten wij met deze partijen verwerkersovereenkomsten of andere passende afspraken en zorgen wij voor passende waarborgen voor de bescherming van jouw persoonsgegevens.

- **Organisaties die kredietonderzoek doen**

Soms laten we onderzoeken hoe kredietwaardig je bent of controleren we je contactgegevens. Dat doen we alleen als dat nodig is. In dat geval geven we jouw gegevens door aan een gespecialiseerd bureau dat bevoegd is om zo'n onderzoek te doen.

- **Arbodienstverlener**

In het kader van een verzuimverzekering kan een ziekmelding bij ons worden gedaan. Indien dit onderdeel is van de polisafspraken of op verzoek van de werkgever, kunnen wij deze ziekmelding doorzetten naar de arbodienstverlener met wie de werkgever een overeenkomst heeft. Wij verstrekken in dat geval alleen de gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de verzekering en de verzuimbegeleiding.

Wij verwerken geen medische gegevens over de aard of oorzaak van de arbeidsongeschiktheid. Medische gegevens worden uitsluitend verwerkt door de bedrijfsarts of arbodienstverlener onder diens eigen verantwoordelijkheid.

- **Onderdelen binnen Alpina Group**

Alpina Group bestaat uit meerdere organisaties die, waar nodig, met elkaar samenwerken bij de uitvoering van de dienstverlening. Persoonsgegevens kunnen tussen de organisaties worden uitgewisseld wanneer dat nodig is om jou goed te kunnen helpen, onze dienstverlening zorgvuldig uit te voeren of te voldoen aan wettelijke verplichtingen. Door interne samenwerking kunnen wij onze dienstverlening zorgvuldig en consistent uitvoeren.

Interne gegevensuitwisseling kan bijvoorbeeld aan de orde zijn wanneer wij:

- o jouw vragen zorgvuldig en volledig willen beantwoorden;
- o aanvragen efficiënt en correct willen verwerken;
- o inzicht nodig hebben in de producten die je binnen Alpina Group afneemt;
- o fraude, misbruik of andere onregelmatigheden willen voorkomen;
- o of onze dienstverlening en interne processen willen verbeteren.

Wij delen persoonsgegevens binnen de groep alleen wanneer dit is toegestaan op grond van de wet en voor zover dit noodzakelijk is voor het betreffende doel.

6. Hoe lang bewaren wij jouw gegevens?

Hoe lang wij jouw persoonsgegevens bewaren, hangt af van het doel waarvoor wij deze verwerken. Wij bewaren gegevens niet langer dan noodzakelijk is voor onze dienstverlening of om te voldoen aan wettelijke verplichtingen.

De gegevens die we nodig hebben voor het afsluiten en uitvoeren van een verzekering, bewaren we tot maximaal zeven jaar nadat de verzekering is beëindigd. Ook als we de aanvraag voor een verzekering moeten afwijzen, bewaren wij deze informatie nog voor maximaal zeven jaar. Deze termijn geldt ook voor schadedossiers, gerekend vanaf het moment dat de schade definitief is afgehandeld.

Voor sommige producten, zoals een aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven, bewaren we gegevens langer dan zeven jaar. Dat doen we omdat bij dit soort verzekeringen het risico bestaat dat schades pas na langere tijd aan het licht komen. Gegevens kunnen we ook langer bewaren als we dat wettelijk verplicht zijn of als we de gegevens nodig hebben voor bewijsvoering bij klachten of juridische procedures.

Als we gegevens niet meer nodig hebben, verwijderen of anonimiseren we ze. Geanonimiseerde gegevens kunnen we soms nog gebruiken voor onderzoek, statistiek of voor de ontwikkeling van producten, maar dan zijn ze niet meer tot jou persoonlijk te herleiden.

7. Profileren en automatische besluitvorming

Bij onze dienstverlening maken wij gebruik van geautomatiseerde systemen. Dit kunnen systemen zijn die werken met vaste kennisregels of vooraf ingestelde criteria, maar ook systemen die gegevens analyseren om patronen te herkennen. Deze systemen ondersteunen onze medewerkers bijvoorbeeld bij het beoordelen van aanvragen, het verwerken van mutaties of het signaleren van risico's.

Wij zetten deze systemen zorgvuldig in en in overeenstemming met de geldende privacywetgeving.

● Profilering

In sommige situaties maken wij gebruik van profilering. Dat betekent dat wij persoonsgegevens analyseren en combineren. Dit helpt ons om een beter inzicht te krijgen in jouw situatie, risico's en voorkeuren. Dit helpt ons om onze dienstverlening zorgvuldig uit te voeren. Wij gebruiken profilering bijvoorbeeld om:

- o informatie of aanbiedingen te verstrekken die aansluiten bij jouw situatie;
- o passende premie of voorwaarden bij een aanbieder te laten bepalen;
- o fraude, witwassen of andere vormen van misbruik te voorkomen.

Wij kunnen profilering ook gebruiken om beter inzicht te krijgen in de fase waarin een (potentiële) klant zich bevindt. Hierdoor kunnen wij onze communicatie en dienstverlening beter afstemmen op jouw situatie, relevante informatie op een passend moment aanbieden en bepalen wanneer persoonlijk contact wenselijk of passend is. Voordat wij profilering toepassen, beoordelen wij of dit noodzakelijk en proportioneel is. Daarbij nemen wij maatregelen om onjuiste of oneerlijke uitkomsten te voorkomen. Voordat wij profilering toepassen, beoordelen wij of dit noodzakelijk en proportioneel is. Daarbij nemen wij maatregelen om onjuiste of oneerlijke uitkomsten te voorkomen.

● Geautomatiseerde besluitvorming

Bij onze dienstverlening maken wij gebruik van geautomatiseerde processen die onze medewerkers ondersteunen. Dit kan bijvoorbeeld gaan om het controleren van aanvragen op volledigheid, het toepassen van vaste kennisregels of het signaleren van bijzonderheden in een dossier.

Deze systemen helpen ons om efficiënter en zorgvuldiger te werken. De uiteindelijke beoordeling en verantwoordelijkheid voor onze dienstverlening ligt altijd bij ons.

Voor zover bij onze dienstverlening sprake is van geautomatiseerde besluitvorming met mogelijke gevolgen voor jou, zorgen wij ervoor dat passende menselijke controle plaatsvindt. Je hebt in dat geval het recht om:

- o uitleg te vragen over de beslissing;
- o bezwaar te maken;
- o te verzoeken om menselijke tussenkomst;
- o of te vragen om herbeoordeling.

8. Gebruik van Kunstmatige Intelligentie (AI)

Wij gebruiken soms AI om onze processen en dienstverlening te verbeteren. Dat betekent dat systemen leren om zelfstandig mee te denken of patronen te herkennen. Daarbij kunnen persoonsgegevens worden gebruikt. Dat doen we uiteraard met grote zorgvuldigheid.

We gebruiken AI op verschillende manieren, bijvoorbeeld voor:

- **Trainingsdoeleinden**

Wanneer dat nodig is, kunnen wij AI-systemen trainen met daarvoor geschikte gegevens. Zo leert het systeem patronen te herkennen en betere resultaten te geven.

- **Analyse**

Wij kunnen AI gebruiken om gegevens te analyseren en voorspellingen te doen op basis van patronen in bestaande informatie. Deze analyses helpen ons om onze dienstverlening beter af te stemmen, tijdig contact op te nemen of processen te verbeteren. AI wordt daarbij ingezet als ondersteunend hulpmiddel.

- **Voor administratieve verwerking**

AI kan helpen bij administratieve of ondersteunende taken, zoals het automatisch sorteren en doorsturen van e-mails naar de juiste afdeling, het koppelen van poststukken aan het juiste klantdossier en het maken van samenvattingen van klantcontacten.

Wij gebruiken AI altijd zorgvuldig. Daarom bouwen we controles in om verkeerde of oneerlijke uitkomsten te voorkomen. We nemen maatregelen tegen discriminatie en oneerlijke behandeling. Als dat nodig is, doen we vooraf een onderzoek naar de risico's. Daarbij kijken we naar het doel, de noodzaak en de gevolgen van het gebruik van AI.

9. Bezoek aan onze website

Als je onze website bezoekt, verzamelen we algemene informatie over dat bezoek. We kijken bijvoorbeeld welke pagina's het meest worden bekeken. Zo leren we wat bezoekers belangrijk vinden en kunnen we onze website verbeteren. Deze informatie is anoniem; we kunnen niet zien wie jij bent.

Onze website maakt gebruik van cookies. Een cookie is een klein tekstbestand dat bij je bezoek aan onze website wordt opgeslagen op je computer, tablet of telefoon. Cookies zorgen er bijvoorbeeld voor dat de website goed werkt, dat je voorkeuren worden onthouden en dat wij kunnen zien welke onderdelen van de website veel worden gebruikt.

Met sommige cookies kunnen wij onze website verbeteren en de inhoud beter laten aansluiten op jouw interesses. Cookies kunnen geen virussen bevatten en brengen geen schade toe aan je apparaat. Wil je geen cookies gebruiken? Dan kun je dit instellen in je browser. Ook kun je via onze cookie-instellingen aangeven welke cookies je wel of niet wilt accepteren.

Wanneer je op onze website gegevens invult, zoals je e-mailadres of telefoonnummer, kunnen deze gegevens in beveiligde en versleutelde vorm worden gedeeld met Google. Versleuteling betekent dat de gegevens worden omgezet in een beveiligde code, zodat ze niet in leesbare vorm worden verzonden.

Google gebruikt deze beveiligde gegevens uitsluitend om te bepalen of een advertentie heeft geleid tot een bezoek of actie op onze website. Wij ontvangen alleen algemene rapportages over het gebruik van onze website en advertenties. Daarbij blijven jouw persoonlijke gegevens beschermd: wij krijgen geen gegevens te zien waarmee jij direct te herkennen bent.

Wanneer je onze website bezoekt of gebruikmaakt van digitale formulieren, kunnen wij – afhankelijk van jouw cookievoorkeuren en de wijze waarop je contact met ons opneemt – informatie uit verschillende digitale contactmomenten combineren. Dit helpt ons om onze communicatie en dienstverlening beter af te stemmen, relevante informatie op het juiste moment aan te bieden en jouw gegevens niet onnodig opnieuw uit te vragen.

10. Social media

Neem je contact met ons op via social media, zoals Facebook, LinkedIn of X? Dan gebruiken wij de gegevens die jij daar met ons deelt. Voor die gegevens geldt deze privacyverklaring.

Het gebruik van social media is jouw eigen verantwoordelijkheid. Deze verklaring geldt voor hoe wij met jouw gegevens omgaan. Hoe social media platforms met je gegevens omgaan valt buiten de scope van deze verklaring. Veel van deze bedrijven staan buiten Europa en gebruiken landen met andere privacyregels dan binnen de Europese Unie. Lees daarom altijd de privacyverklaring van het platform zelf. Daarin staat hoe zij jouw gegevens gebruiken en welke rechten je daar hebt.

11. Telefoongesprekken

Wanneer een telefoongesprek door ons wordt opgenomen, krijg je als beller hierover altijd vooraf een melding.

Wij nemen soms gesprekken op om onze dienstverlening te verbeteren, medewerkers te trainen en klachten zorgvuldig te kunnen behandelen. Alleen gesprekken die via ons klantcontactcenter verlopen, kunnen worden opgenomen.

Opnames mogen uitsluitend worden beluisterd door medewerkers die daarvoor bevoegd zijn, zoals een teamleider of kwaliteitsmedewerker. Zij gebruiken de opnames alleen voor kwaliteitsdoeleinden of voor de behandeling van een klacht. Wij bewaren gespreksopnames niet langer dan noodzakelijk en de toegang tot opnames is beperkt tot medewerkers met de juiste autorisaties.

12. Hoe beveiligen wij je gegevens?

Wij nemen verschillende technische en praktische maatregelen om jouw persoonsgegevens goed te beschermen.

Wij verwerken persoonsgegevens op basis van de informatie die wij van jou of van andere betrouwbare bronnen ontvangen. Wanneer wij aanwijzingen hebben dat gegevens onjuist of verouderd zijn, passen wij deze aan. Je kunt ons daarnaast altijd verzoeken om jouw gegevens te corrigeren of aan te vullen.

Onze systemen zijn goed beveiligd. Zo voorkomen we dat iemand zonder toestemming bij jouw gegevens komt, of dat gegevens worden aangepast of gedeeld.

Onze beveiliging wordt regelmatig gecontroleerd door onze beveiligingsspecialisten.

Onze medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht. Ze mogen jouw gegevens alleen bekijken als dat nodig is voor hun werk. Ook onze zakelijke partners en dienstverleners moeten zich houden aan dezelfde strenge beveiligingsregels.

13. Welke privacyrechten heb je?

Op grond van de wet heb je verschillende rechten als het gaat om je persoonsgegevens. Wil je gebruikmaken van één van deze rechten?

Neem dan contact op via privacy@alpinagroup.com

Hieronder lees je welke privacyrechten je hebt en wat ze betekenen:

- Recht op informatie: je hebt het recht om te weten welke gegevens we van je vastleggen en waarvoor we die gebruiken.
- Recht op inzage: je mag weten welke persoonsgegevens wij van je verwerken.
- Recht op aanpassing van gegevens: je hebt het recht om onjuiste of onvolledige gegevens te laten aanpassen.
- Recht op verwijdering: je kunt ons vragen om je gegevens te verwijderen.
Wij beoordelen dan of dat mogelijk is. In sommige gevallen mogen of moeten wij gegevens bewaren, bijvoorbeeld omdat wij een bewaartermijn moeten naleven of omdat de gegevens nog nodig zijn voor de uitvoering van onze dienstverlening.
- Recht op beperking van verwerking: je kunt vragen of we minder gegevens van je verwerken. Ook hierbij toetsen we of dat volgens de wet mogelijk is.
- Recht op overdraagbaarheid: je mag vragen om je gegevens aan jezelf of aan een andere organisatie over te dragen. Dat kan handig zijn als je bijvoorbeeld overstapt naar een andere verzekeraar of adviseur.
- Recht op bezwaar: je mag bezwaar maken tegen de verwerking van je gegevens of je eerder gegeven toestemming intrekken.

14. Kunnen wij deze verklaring wijzigen?

Wij kunnen deze privacyverklaring aanpassen. Dat kan nodig zijn vanwege nieuwe ontwikkelingen in onze bedrijfsvoering of veranderingen in wet- en regelgeving.

De meest recente versie van deze privacyverklaring geldt altijd. Op onze website vind je altijd de actuele versie van deze verklaring.

Heb je vragen of suggesties over deze privacyverklaring? Dan kun je contact opnemen met onze Functionaris Gegevensbescherming.

