

Privacy statement

Uw gegevens in vertrouwde handen

Sluit u een verzekering of financiële dienst 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. Soms vragen we ook andere gegevens. Zoals uw kenteken voor een autoverzekering. Of uw bankrekeningnummer voor het automatisch afschrijven van uw premie. Het verschilt per product welke gegevens wij nodig hebben. Meestal geeft u uw gegevens zelf aan ons door. Soms krijgen wij uw gegevens op een andere manier. Wij vragen bijvoorbeeld uw schadevrije jaren op bij Roy-data.

Wij gebruiken ook cookies

Met cookies kunnen wij u informatie, aanbiedingen en advertenties laten zien of sturen die bij u passen. U leest wat cookies zijn en hoe wij met cookies omgaan op deze pagina. Bezoekt u een website van een van onze merken, bijvoorbeeld centraalbeheer.nl, dan is daar meer informatie te vinden over de cookies die via die website geplaatst worden.

Waarvoor gebruiken wij uw gegevens

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.
- 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 te doen.
- een schatting te maken van onze risico's.
- fraude tegen te gaan. In een persoonlijk onderzoek kunnen wij ook gegevens gebruiken die wij over u op internet vinden.
- wetenschappelijk onderzoek, statistisch onderzoek en marktonderzoek te doen.
- ons aan de wet te houden.
- bij te houden hoe en wanneer wij contact met u hebben.

[De complete lijst vindt u hier](#)

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.
- telefoongesprekken en chats.
- wat u op onze websites doet en bekijkt.
- wat u in onze apps doet en bekijkt.
- ons contact via social media, zoals Facebook, X (voorheen Twitter) en WhatsApp.

Achmea B.V. is verantwoordelijk

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?

Bent u klant of wilt u klant worden. Dan kunnen wij uw persoonsgegevens delen met een van de andere entiteiten of merken van Achmea. Wij doen dit alleen wanneer dit toegestaan is. Bijvoorbeeld om administratieve redenen, een overzicht te krijgen van de producten en diensten die u bij ons hebt, voor een verantwoord acceptatiebeleid of om fraude en witwassen en financiering van terrorisme te voorkomen en te bestrijden. En soms controleren wij uw gegevens bij andere bedrijven. Wij verkopen uw gegevens niet. Wij kunnen gegevens uitwisselen met:

- andere merken van Achmea
- onze leveranciers en zakelijke partners, zoals bijvoorbeeld een datacenter leverancier.
- Bureau Kredietregistratie (BKR).
- Belastingdienst.
- Stichting CIS (Stichting Centraal Informatiesysteem).

CIS is het centrale informatiesysteem van de verzekeringsmaatschappijen in Nederland. Wij kunnen uw gegevens opvragen of laten opnemen. Bijvoorbeeld voor schademeldingen. Maar ook als u belangrijke informatie niet hebt doorgegeven en wij de

verzekering stoppen. Hierdoor willen we risico's beheersen en fraude voorkomen.

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

Wij zijn extra voorzichtig met gevoelige gegevens

Onder gevoelige gegevens verstaan wij bijvoorbeeld:

- Uw Burgerservicenummer (BSN), en bankgegevens.
- Uw medische gegevens.
- Onze medisch adviseur is verantwoordelijk voor het goed verwerken van uw medische gegevens. Medewerkers kunnen alleen bij uw medische gegevens als zij toestemming hebben van de medisch adviseur. De medisch adviseur en medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht.
- Gegevens uit het strafrecht.
- Wij kunnen vragen of u een strafrechtelijk verleden heeft als wij het risico voor een verzekering of financieel product moeten bepalen. Bent u langer dan 8 jaar geleden verdacht geweest of veroordeeld? Dan hoeft u dat niet te melden.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren uw gegevens zolang wij die nodig hebben. Of zolang verplicht is voor de wet. Daarna 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. Het gaat dan onder andere om:

- De Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- De Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- De Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars.
- Het Protocol Incidenten Waarschuwingssysteem 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.
- 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.
 - het gebruik van uw gegevens tijdelijk beperken.
 - Bijvoorbeeld als u bezwaar heeft gemaakt tegen gebruik van uw gegevens.

Laat ons weten als u gebruik wilt maken van uw rechten

U vindt de contactgegevens op de website van uw verzekeraar. Stuur ons een brief of e-mail. Mogelijk vragen we u om uzelf te identificeren middels een kopie van uw paspoort of ID-kaart waarbij uw Burgerservicenummer (BSN) en pasfoto onleesbaar zijn gemaakt. Wij reageren binnen een maand na ontvangst van uw brief.

Hebt u een vraag, tip of klacht?

Stuur een e-mail naar de Functionaris Gegevensbescherming van Achmea via privacymanager@achmea.nl.

U kunt ook een brief sturen naar:

Achmea B.V.

t.a.v. de 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.