



Privacy Statement Coöperatie TVM U.A.

Datum: 25 april 2019
Versienummer: 1.2

Inhoudsopgave

Privacy Statement Coöperatie TVM U.A.	3
1. Wat zijn persoonsgegevens?	3
2. Van wie verwerkt TVM persoonsgegevens?	4
3. Waarvoor gebruikt TVM uw persoonsgegevens?	4
3.1 Het aangaan en uitvoeren van de (verzekerings)overeenkomst	4
3.2 Het uitvoeren van (gerichte) marketingactiviteiten	4
3.3 Bedrijfsbeveiliging	4
3.4 Fraudebestrijding	4
3.5 Voldoen aan wet- en regelgeving.....	5
3.6 Opnemen telefoongesprekken en registreren chatsessies.....	5
4. Juridische grondslagen	5
5. Welke persoonsgegevens verzamelt TVM?.....	6
6. Bewaartermijnen	6
7. Met wie delen we uw persoonsgegevens?.....	7
8. Gebruik van onze website	7
9. Hoe beveiligen wij uw persoonsgegevens?	7
10. Wat zijn uw rechten?.....	8
11. Klachten of vragen.....	8
12. Datum, versie en wijzigingen	9

Privacy Statement Coöperatie TVM U.A.

Dit is het Privacy Statement van de TVM groep (verder in dit statement 'TVM'). In deze verklaring leest u hoe TVM omgaat met uw privacy en persoonsgegevens.

1. Wat zijn persoonsgegevens?

Om een begrijpelijk Privacy Statement te maken, leggen wij eerst enkele gebruikte begrippen uit. Hieronder vindt u enkele begrippen die voorkomen in dit Privacy Statement.

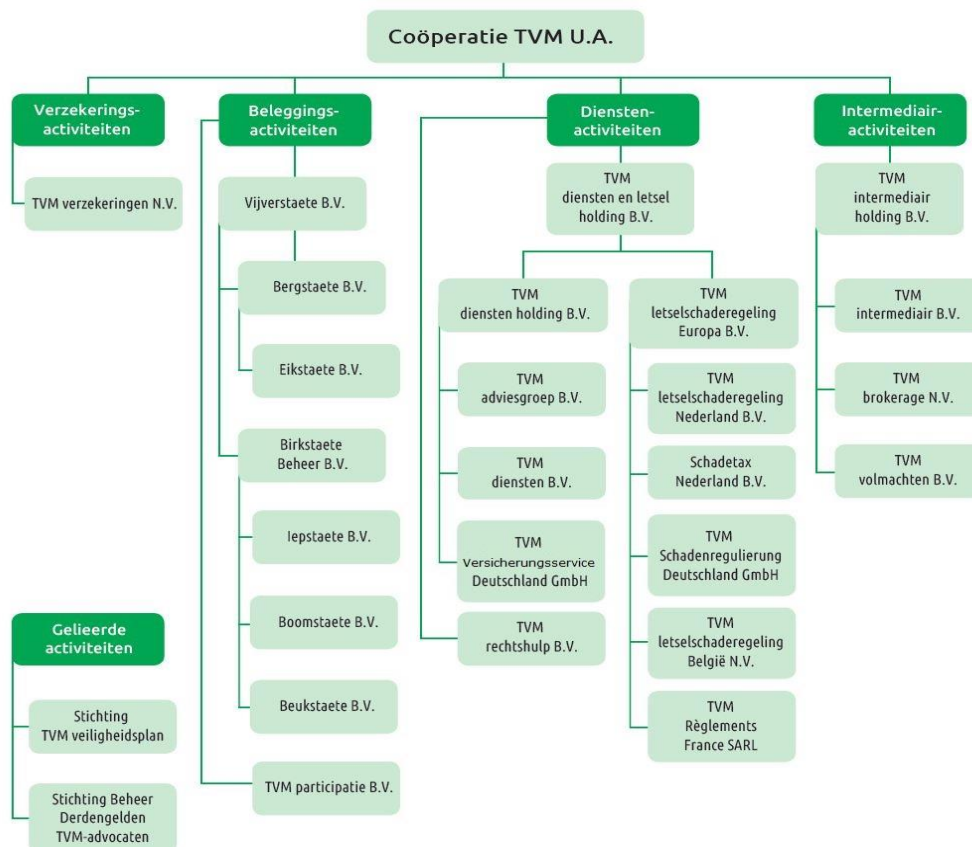
Persoonsgegevens: persoonsgegevens zijn gegevens die direct of indirect iets over u zeggen en/of die TVM met u in verband kunnen brengen. Denk bijvoorbeeld aan uw naam, telefoonnummer en e-mailadres. Maar ook uw IP-adres is een persoonsgegeven. Ook uw relatienummer kan een persoonsgegeven zijn.

Verwerken: een verwerking is alles wat TVM met persoonsgegevens kan doen. Bijvoorbeeld het verzamelen, vastleggen en het opslaan van uw persoonsgegevens in onze systemen.

Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens?

Alle onderdelen van de TVM groep verwerken persoonsgegevens. De TVM groep bestaat uit verschillende dochterondernemingen en gelieerde ondernemingen. Als wij het in dit Privacy Statement over TVM hebben, dan bedoelen wij daarmee de TVM groep.

De volgende ondernemingen maken onderdeel uit van de TVM groep. De Belgische activiteiten worden uitgevoerd vanuit het bijkantoor van TVM verzekeringen N.V. in Antwerpen:



Wilt u weten welk onderdeel van de TVM groep verantwoordelijk is voor de verwerking van uw persoonsgegevens? Neem dan contact op met onze Data Protection Officer door te mailen naar privacy@tvm.nl.

2. Van wie verwerkt TVM persoonsgegevens?

TVM verwerkt persoonsgegevens van iedereen die direct of indirect met TVM contact heeft of heeft gehad. Dat zijn dus bijvoorbeeld persoonsgegevens van:

- Klanten, zoals verzekerden, verzekeringsnemers, contactpersonen, medewerkers van klanten en Uiteindelijk Belanghebbende(n) van uw onderneming;

Als uw bedrijf of organisatie persoonsgegevens van medewerkers of Uiteindelijk Belanghebbende(n), ook wel UBO genoemd, aan ons doorgeeft, bent u verplicht om uw medewerkers of UBO hierover te informeren. U kunt het TVM Privacy Statement aan hen geven. Uw medewerkers of UBO kunnen dan zien hoe wij met hun persoonsgegevens omgaan.

- Schadebetrokkenen, zoals getuigen, slachtoffers en chauffeurs;
- Bedrijven of natuurlijke personen die interesse hebben getoond in onze producten en/of diensten;
- Personeel en sollicitanten.

3. Waarvoor gebruikt TVM uw persoonsgegevens?

Waarvoor TVM persoonsgegevens verwerkt is afhankelijk van het product of de dienst die u bij ons afneemt. Bij het aangaan van een verzekering of het sluiten van een overeenkomst met of via TVM hebben wij uw gegevens nodig. Wij verwerken uw gegevens om u passend te kunnen adviseren en voor het afsluiten van een verzekering. Maar ook om schades goed en tijdig te behandelen en om het verzekeringsrisico en risico-object goed te kunnen inschatten. Denk bijvoorbeeld aan de kentekens van uw vrachtwagens.

Hieronder ziet u voor welke doelen wij uw persoonsgegevens kunnen verwerken.

3.1 Het aangaan en uitvoeren van de (verzekerings)overeenkomst

- Het adviseren van de klant;
- Het beoordelen en accepteren van (potentiële) klanten en het aangaan en uitvoeren van (verzekerings)overeenkomsten met de klant;
- Het afwikkelen van claims en/of personen- en materiële schades;
- Registratie van ziek-, arbeidsongeschiktheid- en herstelmeldingen;
- Assurantiebemiddeling inclusief schadeafwikkeling;
- Volmachtadministratie;
- Het verlenen van rechtsbijstand;
- Het beheren van de relatie met de klant, zoals het beantwoorden van vragen, klachten en verzoeken;
- Het verrichten van preventieactiviteiten.

3.2 Het uitvoeren van (gerichte) marketingactiviteiten

- Het beter kunnen inspelen op uw persoonlijke situatie;
- Informeren over (nieuwe) producten en diensten van TVM;
- Het versturen van nieuwsbrieven;
- Wetenschappelijk-, statistisch- en marktonderzoek;
- Uitvoering geven aan het evenement Ridders van de Weg;
- Uitvoering geven aan de evenementen rondom de TVM Awards;
- Toekomstige productontwikkeling;
- Het benaderen van (potentiële) klanten.

3.3 Bedrijfsbeveiliging

- Het toelaten en identificeren van personen die werkzaam in de gebouwen en op de terreinen van TVM;
- Het uitoefenen van videocameratoezicht.

3.4 Fraudebestrijding

- Fraudepreventie; het voorkomen en opsporen van fraude;
- Het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen;
- Raadpleging en plaatsen meldingen in databank Stichting CIS en Datassur (België).

TVM kan uw gegevens opvragen of raadplegen in de databanken van de Stichting CIS in Den Haag en/of Datassur in Brussel. Hierbij zijn Belgische en Nederlandse verzekeringsmaatschappijen aangesloten. Deelnemers kunnen onderling gegevens uitwisselen om risico's te beheersen en fraude tegen te gaan. De privacyreglementen van de Stichting CIS en Datassur zijn hierop van toepassing. Daarin staat hoe zij met uw gegevens omgaan. Kijk voor meer informatie op www.stichtingcis.nl en www.datassur.be.

3.5 Voldoen aan wet- en regelgeving

- Het voldoen aan wettelijke verplichtingen, waaronder de uit de Wet Financieel Toezicht ('Wft') en de nationale sanctiewetgeving; en
- Het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van gedragingen die kunnen leiden tot benadeling van TVM;
- Om een (accountants)controle te kunnen (laten) uitvoeren.

3.6 Opnemen telefoongesprekken en registreren chatsessies

- Als u belt met TVM assistance of chat met TVM kunnen wij het gesprek opnemen en bewaren. Wij kunnen deze gesprekken gebruiken om onze medewerkers te trainen en te coachen en om de doorgegeven informatie te controleren. Hiermee kunnen wij de kwaliteit van onze dienstverlening (verder) verbeteren.
- Wanneer u telefonisch met TVM assistance een overeenkomst sluit, kunnen wij het gesprek opnemen. Als later onduidelijkheid ontstaat over wat er is besproken, kan TVM het gesprek terugluisteren. De opgenomen gesprekken blijven maximaal zes maanden bewaard, tenzij TVM een belang heeft om de opnames langer te bewaren.

4. Juridische grondslagen

Om uw persoonsgegevens voor bovenstaande doelen te verwerken, gebruikt TVM een aantal juridische grondslagen. Er moet altijd sprake zijn van één van onderstaande grondslagen voor een noodzakelijke verwerking:

- Uitvoering van de (verzekerings)overeenkomst
Om de (verzekerings)overeenkomst met u goed te kunnen uitvoeren is het noodzakelijk dat wij uw persoonsgegevens verwerken. Bijvoorbeeld voor de afhandeling van schades.
- Gerechtvaardigde belangen van TVM
TVM gebruikt uw persoonsgegevens ook voor onze gerechtvaardigde belangen, zoals voor marketingdoeleinden en fraudebestrijding.
- Wettelijke verplichtingen
In sommige gevallen kan het noodzakelijk zijn dat wij u persoonsgegevens verwerken voor de uitvoering van een wettelijke verplichting. Bijvoorbeeld in het kader van een handhavingverzoek of een verzoek/verplichting aan de belastingdienst.
- Om vitale belangen te beschermen
Bijvoorbeeld als u een ongeval heeft gehad in het buitenland en u ons niet zelf te woord kunt staan.
- Toestemming
Als wij uw persoonsgegevens niet op basis van één van bovenstaande gronden mogen verwerken, dan baseren wij ons op uw toestemming. Als u toestemming geeft, kunt u deze op ieder moment intrekken.

5. Welke persoonsgegevens verzamelt TVM?

TVM verzamelt en gebruikt persoonsgegevens die u (in)direct aan ons verstrekt. Het gaat om de volgende categorieën van persoonsgegevens:

Categorie persoonsgegevens	Voorbeeld
Contact- en klantgegevens	Naam, adres, telefoonnummers, IP- en e-mailadressen, rekeningnummer, relatienummer, inloggegevens MijnTVM (gebruikersnaam en wachtwoord), contactgeschiedenis, zoals telefoongesprekken en chatsessies.
Gegevens over onze verzekerden	Geboortedatum, verzekerde hoedanigheid, financiële gegevens, klantprofielen, verzekeringsverleden, roymementsgegevens, offertes.
Polisgegevens	Polisnummer, product- en dekkinginformatie, chauffeurs- en bestuurdersgegevens, kentekens, risicoadres.
Schadegegevens	Claim- en incidentgegevens, onderzoeksgegevens, gegevens van betrokkenen (waaronder getuigen), zorggegevens.
Medewerkersgegevens	Geboortedatum, geslacht, nationaliteit, personeelsnummers, dienstverband, verzuimregistratie.
Overige gegevens	Klachtafhandeling, leveranciersgegevens (contracten), debiteuren- en crediteurengegevens, sollicitantengegevens.
Bijzondere gegevens	Nationale identificatienummers (BSN), strafrechtelijke gegevens, gezondheidsgegevens, camerabeelden, kopie paspoort en rijbewijs, zorggegevens (waaronder verzuim en reintegratie).

Gezondheidsgegevens

Hebben wij uw gezondheidsgegevens nodig? Dan is onze medisch adviseur of hoofdtraadgend geneesheer verantwoordelijk voor het goed verwerken van deze gegevens. Hij heeft een geheimhoudingsplicht. Niet iedere medewerker van TVM heeft toegang tot uw medische gegevens. Medewerkers van TVM die toegang hebben tot uw medische gegevens hebben toestemming van de medisch adviseur en/of een geheimhoudingsverklaring getekend.

Strafrechtelijke gegevens

Vraagt u een verzekering of dienst aan waarvoor wij het te verzekeren risico moeten beoordelen? Dan kunnen wij vragen of u een strafrechtelijk verleden heeft. Meer informatie hierover vindt u op ons aanvraagformulier of in het verzekeringsvoorstel.

6. Hoe lang bewaart TVM persoonsgegevens?

TVM bewaart persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor we uw persoonsgegevens gebruiken. En zo lang de wet ons verplicht om uw gegevens te bewaren. De bewaartermijnen van de bovenstaande categorieën persoonsgegevens worden voornamelijk bepaald door de wettelijke verjaringstermijnen en kunnen afhankelijk zijn van het product of soort schade. Na het einde van de verzekeringsovereenkomst bewaren wij u gegevens bijvoorbeeld nog maximaal 10 jaar. Als TVM uw persoonsgegevens niet meer nodig heeft voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen, zal TVM de persoonsgegevens verwijderen of anonimiseren. TVM mag de gegevens langer anoniem bewaren voor historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden.

7. Met wie deelt TVM uw persoonsgegevens?

TVM verkoopt uw gegevens niet aan derden en verstrekt deze uitsluitend als dit nodig is voor de uitvoering van de (verzekerings)overeenkomst, om te voldoen aan een wettelijke verplichting of met uw toestemming.

De partijen aan wie TVM persoonsgegevens kan doorgeven zijn onder andere:

- *Anti-fraude databases zoals de Stichting CIS en Datassur,*
- *banken,*
- *schadebehandelaars,*
- *de TVM afdeling Speciale Zaken,*
- *advocaten en rechtsbijstandverleners, alarmcentrales,*
- *schade- en letselexperts,*
- *medisch adviseur en raadgevend geneesheer, schadeherstelbedrijven,*
- *bergingsbedrijven,*
- *externe partijen die bij een schade betrokken zijn, opsporingsinstanties en de rechtelijke macht,*
- *het Waarborgfonds Motorverkeer en het Gemeenschappelijk Motorwaarborgfonds,*
- *de Rijksdienst voor het Wegverkeer ('RDW'),*
- *de Belastingdienst, het Uitvoeringsinstituut Werknemers Verzekeringen ('UWV'),*
- *de Basisregistratie Personen ('BRP'),*
- *andere (her)verzekeraars,*
- *intermediairs, makelaars en verzekeringsdistributeurs,*
- *toezichthouders zoals de Autoriteit Financiële Markten, De Nederlandsche Bank en de Autoriteit Persoonsgegevens,*
- *andere juridische entiteiten binnen de TVM groep,*
- *TVM veiligheidsplan,*
- *onze leveranciers en de onderaannemers voor de uitvoering van een contract dat wij met hen hebben afgesloten,*
- *marketingbureaus/-onderzoekers en vertaalbureaus.*

Met bedrijven die uw gegevens verwerken in onze opdracht, sluiten wij een verwerkersovereenkomst om te zorgen voor hetzelfde niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid van uw gegevens. TVM blijft verantwoordelijk voor deze verwerkingen.

8. Gebruik van onze website

TVM heeft maatregelen genomen om uw bezoek en het gebruik van onze websites te beveiligen. Dat geldt ook voor alle aan TVM aanverwante websites, zoals www.mijntvm.nl. Bij het bezoeken van onze websites kunnen wij uw gegevens verzamelen en opslaan om de gebruikersvriendelijkheid van onze websites te verbeteren.

Cookies

Daarnaast maken de websites van TVM gebruik van functionele, analytische en tracking cookies. Een 'cookie' is een klein tekstbestandje dat bij het eerste bezoek aan onze website wordt opgeslagen op uw computer, tablet of smartphone. TVM gebruikt bijvoorbeeld cookies die ervoor zorgen dat de website naar behoren werkt en dat uw voorkeursinstellingen onthouden worden. Deze cookies worden ook gebruikt om de website goed te laten werken en deze te kunnen optimaliseren. Daarnaast plaatsen we cookies die uw surfgedrag bijhouden zodat we op maat gemaakte content en advertenties kunnen aanbieden. Bij uw eerste bezoek aan onze website hebben wij u al geïnformeerd over deze cookies en toestemming gevraagd voor het plaatsen van deze cookies. U kunt zich afmelden voor cookies door uw internetbrowser zo in te stellen dat deze geen cookies meer opslaat. Daarnaast kunt u ook alle informatie die eerder is opgeslagen via de instellingen van uw browser verwijderen.

Voor meer informatie verwijzen wij u naar ons cookie statement welke te vinden is op www.tvm.nl/cookies of op <https://www.tvm.be/nl/cookies>.

9. Hoe beveiligt TVM uw persoonsgegevens?

TVM neemt de bescherming van uw persoonsgegevens serieus en neemt passende technische en organisatorische maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan.

Daarnaast hebben alle TVM medewerkers een geheimhoudingsverklaring getekend en/of de financiële eed/beloofte afgelegd. We gaan zorgvuldig om met de gegevens die u ons toevertrouwt. Alleen

geautoriseerd personeel mag uw gegevens inzien en verwerken. Bijzondere persoonsgegevens, zoals medische- en strafrechtelijke gegevens behandelen wij extra zorgvuldig.

Ook is er toezicht op hoe we persoonsgegevens verwerken:

- De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) controleert als leidende toezichthouder of wij de Algemene verordening gegevensbescherming naleven.
- De Autoriteit Consument & Markt (ACM) houdt toezicht hoe wij omgaan met cookies, direct marketing via e-mail en het bel-me-niet register en het recht van verzet.

Als u de indruk heeft dat uw gegevens niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op met onze klantenservice via klantenservice@tvm.nl.

10. **Wat zijn uw rechten?**

Wij houden uw gegevens graag actueel. U heeft daarom het recht om uw persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. Daarnaast heeft u het recht om uw eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens door TVM en heeft u in een aantal gevallen het recht op gegevensoverdraagbaarheid.

Het intrekken van uw toestemming doet geen afbreuk aan de rechtmatigheid van de verwerking op basis van uw toestemming van vóór de intrekking. Dat betekent dat u bij ons een verzoek kunt indienen om de persoonsgegevens die wij van u beschikken in een computerbestand naar u of een ander, door u genoemde organisatie, te sturen. U kunt een verzoek tot inzage, correctie, verwijdering, gegevensoverdraging van uw persoonsgegevens of verzoek tot intrekking van uw toestemming of bezwaar op de verwerking van uw persoonsgegevens sturen naar privacy@tvm.nl.

Om er zeker van te zijn dat het verzoek tot inzage door uzelf is gedaan, kunnen wij u vragen om een kopie van uw identiteitsbewijs met het verzoek mee te sturen. Maak in deze kopie uw pasfoto, MRZ (machine readable zone, de strook met nummers onderaan het paspoort), paspoortnummer en Burgerservicenummer (BSN) zwart of onleesbaar ter bescherming van uw privacy.

We reageren zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken, op uw verzoek.

11. **Klachten of vragen**

Heeft u vragen of wilt u naar aanleiding van de verwerking van uw persoonsgegevens een klacht indienen? Dan kunt u gebruik maken van ons [online klachtenformulier](#) of een e-mail sturen naar klachtenloket@tvm.nl of bellen naar (0528) 29 29 99. U kunt ook schriftelijk een klacht sturen naar:

TVM klachtenloket
Postbus 130
7900 AC HOOGEVEEN

Belgische klanten kunnen een e-mail sturen naar customerprotection@tvm.be of bellen met +32 (0)3 285 90 00. U kunt ook schriftelijk een klacht sturen naar:

TVM Belgium
T.a.v. de dienst customer protection
Berchemstadionstraat 78
BE-2600 Berchem

Voor specifieke vragen over uw persoonsgegevens kunt u contact opnemen met de Data Protection Officer via privacy@tvm.nl.

TVM wil u er op wijzen dat u de mogelijkheid heeft om een klacht in te dienen bij de leidende toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. Dat kan op de [website van de Autoriteit Persoonsgegevens](#).

12. Datum, versie en wijzigingen

Dit Privacy Statement kan door TVM op enig moment worden gewijzigd. Op onze websites kunt u steeds de meest actuele versie van ons Privacy Statement vinden.

Dit Privacy Statement is voor het laatst gewijzigd op 25 april 2019.