

Privacyverklaring Allianz Direct

Op deze pagina brengen wij je op de hoogte van de manier waarop Allianz Direct omgaan met je persoonsgegevens. We gaan zeer zorgvuldig om met de verwerking van jouw persoonsgegevens en delen jouw gegevens nooit zonder toestemming met anderen, tenzij jouw gezondheid gevaar loopt en/of de wet- en regelgeving dit toelaat). Wij gebruiken jouw gegevens alleen voor het doel waarvoor je ze aan ons hebt gegeven.

Wie beheert de gegevens?

Allianz Direct Versicherungs-AG, Dutch Branch is verantwoordelijk voor het beheer van de informatie op deze website.

Deze privacyverklaring is van toepassing op alle informatie die je van Allianz Direct ontvangt over jouw gebruik van de website van Allianz Direct. Het is niet van toepassing op websites waarnaar de website van Allianz Direct linkt ("websites van derden") en die worden beheerd door derden die niet zijn aangesloten bij Allianz Direct.

Voor vragen of opmerkingen over de informatie in deze privacyverklaring kun je contact opnemen met onze 'Data Protection Officer' door een e-mail te versturen naar privacy@allianzdirect.nl

Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn gegevens die betrekking hebben op een persoon, waarmee je direct of indirect kunt vaststellen om wie het gaat.

Als je bij ons een verzekering wilt afsluiten of een schadeclaim indient, vragen we je om jouw persoonsgegevens, zoals je naam en adres. Ook als je onze website bezoekt, kunnen we jouw persoonsgegevens verzamelen, zoals je IP-adres.

Wanneer mogen wij persoonsgegevens verwerken?

Wij mogen jouw persoonsgegevens alleen verwerken als wij daarvoor een geldige reden hebben, die in de wet wordt genoemd. Vrij vertaald: wij verwerken jouw gegevens alleen als één van de volgende redenen van toepassing is:

1. Voor het uitvoeren van onze overeenkomst

Hiervan is sprake zodra je een verzekering bij ons hebt of wilt afsluiten. Om je goed te kunnen informeren over je verzekeringen en om je verzekeringen te beheren hebben wij je persoonsgegevens nodig.

2. Om te voldoen aan Wettelijke verplichtingen

Om een overeenkomst met je aan te gaan zijn we verplicht om eerst je identiteit te controleren. Dat is wel zo veilig!

Voor de (financiële) afwikkeling van onze overeenkomst zijn we verplicht om jouw gegevens te delen met de Belastingdienst.

In uitzonderlijke gevallen zijn we verplicht jouw persoonsgegevens met andere partijen te delen, zoals toezichthouders, politie, justitie of inlichtingendiensten.

3. Voor een Gerechvaardigd, gedeeld belang

Wij houden jouw gegevens bij in onze administratie om te kunnen zien welke producten je bij ons hebt, zodat we je snel te woord kunnen staan en van dienst kunnen zijn.

Ook gebruiken we jouw gegevens om de manier hoe we je helpen continue te verbeteren en nog beter aan te laten sluiten op jouw persoonlijke situatie.

Kort gezegd: jouw belang staat voorop en om goed op te komen voor je belang gebruiken wij jouw gegevens:

- **Voor marketing & communicatieactiviteiten**

Om je te wijzen op producten, aanbiedingen en acties die passen bij jouw situatie.

Om op basis van analyses van de gegevens in onze administratie profielen op te stellen om jou nog beter van dienst te kunnen zijn.

Voor contactmomenten via onze website, de app, e-mail of (digitale) nieuwsbrief om je op de hoogte te houden.

- **Om productieverstoringen op te lossen en te voorkomen**

Om jou een ongestoorde dienstverlening te bieden leiden wij onze medewerkers op en testen wij vooraf en achteraf in een afgeschermd deel van de productieomgeving hoe wij verstoringen kunnen oplossen én voorkomen.

Wij benadrukken dat de afgeschermd testomgeving los staat van onze ontwikkelomgeving. In de ontwikkelomgeving gebruiken wij jouw gegevens niet, deze anonimiseren wij.

- **Om fraude en misbruik te voorkomen**

We kunnen jouw gegevens uitwisselen binnen Allianz Direct, met andere financiële instellingen of met externe onderzoeksbureaus. Dit doen wij via de protocollen die gebruikelijk zijn binnen de verzekeringswereld zoals het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI) van het Verbond van Verzekeraars.

- **Om risico's beter in te kunnen schatten**

We verwerken jouw gegevens met behulp van statistische analyse, om risico's beter te kunnen inschatten en om de prijzen van onze diensten goed te kunnen bepalen.

- **Om onze medewerkers te trainen**

Voor trainingsdoeleinden kunnen wij telefoongesprekken met jou opnemen. Om na te gaan of wij je goed te woord staan, onze afspraken helder worden gecommuniceerd en al jouw vragen naar tevredenheid zijn beantwoord. Dit kondigen wij altijd voorafgaand aan het gesprek aan bij jou. Wij bewaren deze zogenaamde 'voice recordings' niet langer dan nodig.

○ **Voor geautomatiseerde besluitvorming**

Wij kunnen gebruik maken van geautomatiseerde besluitvorming bij de verwerking van je persoonsgegevens. Wij kunnen dan analyseren of voorspellingen doen door je persoonsgegevens te koppelen aan bijvoorbeeld gedrag, locatie en persoonlijke voorkeuren. Op basis van deze analyses of voorspellingen kunnen wij besluiten om je al dan niet een aanbieding doen.

○ **Voor het verwerken van gegevens van derden**

In sommige gevallen leggen we gegevens vast van andere personen dan onze klanten, zoals benadeelden, bewindvoerders, begunstigen en mensen die zekerheid hebben gegeven voor een klant. Dit doen we alleen voor zover het nodig is voor het uitvoeren van de overeenkomst met jou.

4. Als jij ons daarvoor Toestemming hebt gegeven

Als wij jouw gegevens voor iets anders willen gebruiken dan waarvoor wij deze hebben verzameld (zie 1 t/m 3) dan hebben wij altijd eerst je toestemming nodig. Deze toestemming wordt altijd vooraf aan jou gevraagd. Heb je toestemming gegeven en wil je dit weer ongedaan maken, dan kan dat heel gemakkelijk, bijvoorbeeld door op een link onder aan een e-mail te klikken.

Welke persoonsgegevens verwerken wij van jou?

Wij zijn een digitale verzekeraar en je kunt onze verzekeringen direct aanvragen via onze website. Zo werken wij bijvoorbeeld met chatbots en klantenservicemedewerkers je door het aanvraagproces te begeleiden.

Wij gebruiken de volgende gegevens:

Persoonsgegevens voor de uitvoering van de overeenkomst

In het gebruikelijke aanvraagproces krijgen wij de meeste persoonsgegevens van jouzelf. Als het nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst kunnen wij ook gegevens ontvangen van andere verzekeraars. We verwerken de volgende gegevens:

- Algemene gegevens zoals je naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres en geboortedatum.
- Gegevens om je te kunnen identificeren.
- Jouw rekeningnummer om betalingen van jou te kunnen ontvangen of betalingen aan jou te doen.
- Financiële gegevens. Hiernaar vragen we in sommige gevallen bij de aanvraag van een verzekering.
- Gegevens die we nodig hebben voor een specifiek product, denk aan een kenteken bij een autoverzekering.

Medische gegevens

Voor het accepteren of uitvoeren van verzekeringen zoals ongevallen-, reis- en aansprakelijkheidsverzekeringen en ook voor de afwikkeling van letselschades, hebben wij informatie over je gezondheid nodig. Deze gegevens krijgen we van jouzelf of - met jouw machtiging - van een arts. Wij gaan heel zorgvuldig om met deze gevoelige gegevens:

De verwerking van jouw gezondheids- of medische gegevens vindt plaats onder verantwoordelijkheid van de medisch adviseur (arts) en iedereen die werkt met deze gegevens is gehouden aan het medisch beroepsgeheim.

Strafrechtelijke gegevens

Bij het afsluiten van een schadeverzekering kunnen wij aan je vragen of jij, of je medeverzekerde(n) de afgelopen 8 jaar in aanraking is gekomen met politie of justitie. Mocht jij, of je medeverzekerde(n), een strafrechtelijk verleden hebben, dan beoordelen wij of dat verleden van invloed is op je aanvraag. Wij doen dit om in te schatten hoe hoog het risico is als wij jou als klant accepteren.

Je bent verplicht de vraag eerlijk te beantwoorden.

Persoonsgegevens in de CIS databank

Voor een verantwoord acceptatie-, risico- en fraudebeleid leggen wij je gegevens vast in het Centraal Informatie Systeem (CIS) van de in Nederland werkzame verzekeringsmaatschappijen. De Stichting CIS (Bordewijklaan 2, 2591 XR, Den Haag) beheert deze gegevens. Het doel van de verwerking van persoonsgegevens bij CIS voor ons als verzekeraar is om risico's te beoordelen en te beheersen en verzekeringscriminaliteit tegen te gaan.

De gegevens bij CIS worden gebruikt om de veiligheid en integriteit van de financiële sector te waarborgen. Ook worden anonieme gegevens gebruikt voor statistische analyses.

Daarnaast leggen wij je klantgegevens centraal vast om personen, bedrijven, objecten en risicoadressen te kunnen vinden in het geval van ernstige calamiteiten, incidenten zoals verzekeringsfraude, of opsporingsactiviteiten door politie en justitie.

Verder registreren wij in CIS-gegevens van claimmeldingen. Deze claimmeldingen zijn neutraal. Wij leggen geen informatie vast over schuld of aansprakelijkheid. Zie voor meer informatie www.stichtingcis.nl. Hier vind je ook het CIS Privacyreglement.

Aanvullende gegevens

Met aanvullende gegevens worden extra gegevens bedoeld die we niet van jou hebben gekregen hebben, maar die we uit (openbare) bronnen halen. Denk hierbij aan het opzoeken van informatie om terrorisme en witwassen tegen te gaan. Of het opzoeken van informatie via het Bureau Krediet Registratie (BKR). We doen dit in sommige gevallen om een risico in te schatten of om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen.

Daarnaast kunnen wij bij het behandelen van een schadeclaim om fraude te voorkomen als het nodig is gegevens checken op sociale media (zoals Facebook, LinkedIn, Instagram en Twitter) of via andere openbare bronnen, zoals in kranten.

Contactgegevens

Ben je als een contactpersoon werkzaam bij onder andere een andere verzekeraar, een incassobureau, een schadeherstelbedrijf of een expertisebureau? In dat geval verwerken wij jouw contactgegevens.

Digitale gegevens

Hierbij moet je denken aan je IP-adres, maar ook locatiedata en interactie data die noodzakelijk zijn om onze website naar behoren te laten functioneren.

Allianz Direct biedt verzekeringen aan via het internet, die je zelf direct via de website of indirect via een tussenpersoon of business partner online kunt afsluiten. Naast onze website maken we gebruik van andere digitale kanalen zoals Applicaties en API's waar we jouw gegevens kunnen verwerken als je ons via één van deze kanalen bezoekt.

Allianz Direct webformulier

Om je schade te melden of om je premie te berekenen vragen wij je om je gegevens in te vullen via een webformulier. Deze gegevens verwerken wij dan voor je.

Allianz Direct Apps

Om deze apps goed te laten functioneren verzamelen wij jouw naam, adres, woonplaats, polisnummer en locatiegegevens (GPS). De locatie tracker kan je zelf via de instellingen van de app bedienen.

Digitale koppelingen, API's

Een API verbindt bedrijfsprocessen, diensten, content en data naar externe partners, we onderscheiden er 2:

- **API Tussenpersonen**
Deze zogenaamde Moneyview API bevindt zich onder motorkap van diverse tussenpersonen zoals Independer, Pricewise & Geld.nl. Deze API is er voor de voorwaarden-, de premie- en de tariefvergelijkingen van onze verzekeringen met die van onze concurrenten.
- **API Businesspartners**
Via deze API bieden we klanten de mogelijkheid via een business partner een aanvraag in te vullen voor onze verzekeringen. Hier worden dezelfde gegevens verzameld als in het gebruikelijke aanvraag proces

Met wie delen wij jouw persoonsgegevens?

Zoals hierboven beschreven zullen wij jouw gegevens nooit verkopen. Wij delen jouw persoonsgegevens met partijen (lees: personen, bedrijven en instanties) alléén als dit noodzakelijk is voor één van de doelen zoals wij die hierboven hebben vermeld.

Dit kunnen de volgende partijen zijn:

- Onze medewerkers, voor zover zij deze gegevens nodig hebben voor hun taken

- De Allianz Direct bedrijfsonderdelen, voor zover dat nodig is voor de bedrijfsvoering en voor het nakomen van wettelijke verplichtingen.
- Bedrijven waaraan we werkzaamheden uitbesteden, zoals ICT, maar ook alarmcentrales. Deze bedrijven werken dan in onze opdracht, maar kunnen een eigen verantwoordelijkheid hebben als het gaat om de verwerking van jouw gegevens.
- Vergelijkings- en adviesplatforms zoals Independer, Overstappen.nl, Pricewise en Geld.nl
- Medisch adviseurs en arbeidsdeskundigen.
- Bedrijven die we inschakelen bij de afwikkeling van een claim door het leveren van expertisediensten of herstel- en advieswerkzaamheden bij schades.
- Bedrijven die we inschakelen bij de beoordeling van een aanvraag voor een verzekering of een schademelding.
- Publieke diensten, zoals toezichthouders, politie en justitie en aan de Belastingdienst, als we daartoe wettelijk verplicht zijn.
- Andere verzekeringsmaatschappijen. Hieronder vallen bijvoorbeeld herverzekeraars en rechtsbijstandsverzekeraars.
- Deurwaarders, incassobureaus, advocaten en notarissen.
- Externe registers zoals CIS, BKR, Extern Verwijzingsregister (EVR).
- Het UWV.

Bij het beoordelen van een aanvraag voor een verzekering of bij een claimbehandeling, maken we ook gebruik van verschillende bronnen zoals de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS), Bureau Krediet Registratie (BKR), Kamer van Koophandel (KvK) en frauderegister systeem. Wij gebruiken systemen waarin alle schademeldingen zijn opgenomen, inclusief rijontzeggingen, aangetoonde fraudegevallen etc. Hiermee controleren wij of jij de waarheid spreekt als je een nieuwe verzekering aanvraagt en daarbij meldt dat je nog nooit een schade hebt gehad.

Hoe behandelen wij jouw persoonsgegevens?

Wij zorgen voor goede beveiliging

Wij besteden veel tijd en aandacht aan de beveiliging van onze systemen, applicaties en apps en de daarin opgeslagen persoonsgegevens. We zorgen ervoor dat alle gegevens zowel technisch als organisatorisch veilig zijn en voldoen aan de hoogste beveiligingsstandaarden, zoals bijvoorbeeld ISO 27001. Allianz Direct laat periodiek haar beveiliging van buitenaf controleren.

Wij voldoen aan de relevante toezichtkaders

- De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) controleert of wij de AVG naleven.
- De Autoriteit Consument & Markt (ACM) houdt toezicht op hoe wij omgaan met cookies, marketing.
- De Nederlandsche Bank (DNB), de Duitse Federale Financiële Toezichthoudende Autoriteit (BaFin), de Europese Centrale Bank (ECB) en Autoriteit Financiële markten (AFM) houden algemeen toezicht op de financiële sector en dus ook op Allianz Direct.
- Wij volgen de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars van het Verbond van Verzekeraars.
- Wij hebben een Data Protection Officer (DPO) aangesteld. De DPO is onze interne toezichthouder die Allianz toetst, adviseert en traint.

Wij tekenen een geheimhoudingsverklaring

Al onze medewerkers hebben een geheimhoudingsverklaring getekend. We gaan zorgvuldig om met gegevens die je ons toevertrouwt. Alleen personeel met toestemming mag jouw gegevens inzien en verwerken.

Wij sluiten Verwerkersovereenkomsten af

Met de partijen waaraan we werkzaamheden uitbesteden - zoals bijvoorbeeld ICT – en die jouw gegevens uitsluitend voor de processen van Allianz Direct verwerken sluiten wij (verwerkers-) overeenkomsten af waarmee wij jouw gegevens ook buiten de grenzen van Allianz Direct beschermen.

Wij houden jouw gegevens binnen de EER

Wij zien erop toe dat jouw gegevens niet buiten de Europese Unie worden verwerkt. Onze servers en die van onze leveranciers zijn daarom niet buiten de Europese Unie te vinden.

Allianz Direct is onderdeel van Allianz. Allianz wereldwijd kent ook interne regels voor de internationale uitwisseling van persoonsgegevens tussen andere Allianz entiteiten buiten Nederland. Deze regels heten Binding Corporate Rules. Op jouw verzoek verstrekken wij je een exemplaar van de Binding Corporate Rules.

Let op: Als we al gegevens delen met een dienstverlener in een land buiten de EU, dan maken we daarmee aanvullende afspraken (ex art. 46 AVG) op basis waarvan een voldoende beschermingsniveau geldt zodat de doorgifte van persoonsgegevens rechtmatig plaatsvindt.

Wat zijn jouw rechten?

Als klant heb jij een aantal rechten die gaan over je persoonsgegevens. Deze rechten worden hieronder toegelicht.

1. Je hebt recht op inzage

Dit houdt in dat je kunt opvragen welke persoonsgegevens we van jou hebben opgeslagen, waarvoor we deze gebruiken en of we deze juist en rechtmatig – volgens de voorschriften van de AVG - verwerken.

2. Je hebt recht op aanpassing, verwijdering en beperking

Je hebt het recht om jouw persoonsgegevens te laten aanpassen als deze niet juist zijn. Je hebt daarnaast het recht om jouw persoonsgegevens te laten verwijderen als jouw persoonsgegevens niet juist zijn verwerkt, niet langer nodig zijn voor het doel waarvoor ze zijn verwerkt, óf omdat je jouw toestemming hebt ingetrokken en Allianz Direct geen andere geldige reden meer heeft voor de verwerking van jouw gegevens.

Ook heb je het recht op beperking van de verwerking van jouw persoonsgegevens. Dit recht houdt in dat je kunt aangeven dat jouw gegevens tijdelijk niet gebruikt mogen worden. Hier kan je gebruik van maken als jouw persoonsgegevens niet juist zijn, onrechtmatig worden verwerkt, niet langer nodig zijn voor het doel waarvoor ze zijn verzameld of worden verwerkt, of indien je bezwaar maakt tegen de verwerking en jouw bezwaar door ons nog in behandeling is.

3. Je hebt recht op overdraagbaarheid van gegevens

Dit betekent dat je in bepaalde gevallen het recht hebt om ons te vragen de persoonsgegevens die je aan ons hebt gegeven over te dragen aan jezelf of een andere dienstverlener.

4. Je hebt recht van bezwaar

Je kunt bezwaar maken tegen het verwerken van jouw persoonsgegevens. Je kunt bezwaar maken tegen het gebruik van hun persoonsgegevens vanwege jouw specifieke situatie. Dit kan ook als je geen reclame willen ontvangen of als je het niet eens bent met een geautomatiseerd besluit, waarover geen contact meer is geweest met één van onze medewerkers.

Wij bekijken jouw bezwaar met veel aandacht en stoppen indien nodig met de verwerking van jouw persoonsgegevens.

Uitoefenen van jouw rechten.

Als je gebruik wilt maken van één van jouw rechten dan kun je daarover contact opnemen via privacy@allianzdirect.nl waarbij je benoemt dat het gaat om het "verzoek tot inzage/ correctie". Vul dan dit [formulier](#) in en voeg een kopie van jouw identiteitsbewijs bij.

Je hebt altijd het recht om klachten in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, informatie hierover kun je vinden op haarwebsite: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl. Als je van je eigen bemiddelaar geen informatie meer wilt ontvangen over onze producten en diensten, dan vragen wij je dit direct te melden bij deze bemiddelaar.

Hoe lang bewaren we jouw persoonsgegevens?

We bewaren de gegevens zolang we dat wettelijk verplicht zijn en zo lang als nodig is voor het doel waarvoor we de gegevens gebruiken. Dit kan per product verschillen. Wij hebben een bewaar- & verwijderbeleid en gaan daarbij uit van de volgende regels:

Verzekeringopolissen

Zolang je klant bij ons bent, bewaren we jouw gegevens. Maar ook als je geen klant meer bent zijn we verplicht je gegevens te bewaren. De fiscale wetgeving schrijft 7 jaar voor.

Soms moeten wij eerst lopende klachten of rechtsvorderingen afhandelen, voordat een dossier kan worden gesloten. In dat geval bewaren we de gegevens zo lang deze nodig zijn voor de afwikkeling hiervan.

Daarna bewaren we de gegevens alleen nog voor onderzoek en statistische doelen. Dit doen wij zoveel mogelijk afgeschermd en bij voorkeur anoniem.

Claimdossiers

Zolang je klant bij ons bent, bewaren we jouw gegevens. Dit geldt ook als je geen klant bent en we jouw persoonsgegevens verwerken voor bijvoorbeeld claimafwikkeling (als je bijvoorbeeld een tegenpartij bent bij een ongeval).

De polisgegevens verwijderen we zeven jaar na beëindiging van de overeenkomst. De claimgegevens verwijderen we zeven jaar na het sluiten van de claim. Na de bewaartermijn bewaren we alleen noodzakelijke gegevens voor statistisch onderzoek.

Aanpassing van de privacyverklaring

Wij kunnen deze privacyverklaring aanpassen. Dit kunnen wij doen bij nieuwe ontwikkelingen, bijvoorbeeld als er iets verandert in onze bedrijfsactiviteiten, in de wet of in de rechtspraak.

Wij raden jou daarom aan deze privacyverklaring regelmatig opnieuw te bekijken bij een bezoek aan een van onze websites. Deze tekst is voor het laatst aangepast op 21 maart 2024.

Heb je vragen over deze privacyverklaring? Of heb je een klacht over de wijze waarop wij omgaan met jouw persoonsgegevens? Dan kun je contact opnemen met de Privacy Office van Allianz Direct. Stuur een e-mail naar privacy@allianzdirect.nl.