



Privacyverklaring

Advies en bemiddeling

1. Wie zijn wij?

Uw gegevens worden verwerkt door Alpina. Wij zijn een onafhankelijk financieel adviseur bij wie u terecht kunt voor een onafhankelijk en objectief advies over verzekeringen, hypotheek, pensioenen en andere financiële producten.

Wij zijn onderdeel van de Alpina Group B.V., één van de grootste, landelijk werkende financieel adviesbedrijven van Nederland. De Alpina Group B.V. adviseert over financiële risico's en schade-, levens- en zorgverzekeringen.

Bescherming van de persoonlijke levenssfeer is voor ons zeer belangrijk en daarom draagt Alpina er zorg voor dat persoonlijke informatie die wij verwerken uiterst vertrouwelijk wordt behandeld. In deze privacyverklaring leest u hoe wij om gaan met persoonsgegevens en op welke wijze wij invulling geven aan de rechten en plichten die hieruit voortvloeien.

Wij gaan met grote zorg om met de persoonsgegevens van onder meer prospects, klanten, ex-klanten en gebruikers van deze website en handelen hierbij overeenkomstig normen zoals opgenomen in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: 'AVG') en andere relevante privacy wet- en regelgeving waaronder begrepen richtlijnen en protocollen die gelden binnen de branche waarin wij opereren.

Contactgegevens

E-mail: privacy@alpinagroup.com / t.a.v. Functionaris Gegevensbescherming

2. Algemene begripsomschrijvingen

Tenzij hieronder uitdrukkelijk anders is bepaald, worden termen in deze privacyverklaring gebruikt in de betekenis die de AVG daaraan toekent.

- **Persoonsgegevens:** alle informatie betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
- **Betrokkene:** degene op wie de persoonsgegevens betrekking hebben.
- **Verwerking van persoonsgegevens:** elke bewerking of geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via automatische processen, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, als mede het afschermen, wissen en vernietigen van gegevens.
- **Verwerkingsverantwoordelijke:** de organisatie die het doel en de middelen voor de gegevensverwerking vaststelt.
- **Verwerker:** de organisatie die ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt, zonder zeggenschap te hebben over het doel en de middelen voor de verwerking van die persoonsgegevens.
- **Verstrekking van gegevens:** het bekendmaken of ter beschikking stellen van persoonsgegevens.
- **Derde:** een natuurlijk persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan, niet zijnde de betrokkene, noch de verwerkingsverantwoordelijke, noch de verwerker, noch de personen die onder rechtstreeks gezag van de verwerkings-verantwoordelijke of de verwerker gemachtigd zijn om persoonsgegevens te verwerken.
- **Toestemming van betrokkene:** elke vrije, specifieke, geïnformeerde en ondubbelzinnige wilsuiting waarmee betrokkene door middel van een verklaring of een ondubbelzinnige actieve handeling hem betreffende verwerking van persoonlijke gegevens aanvaardt.

3. Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Wij verwerken persoonsgegevens in het kader van onze dienstverleningen en/of voor het uitvoeren van de pensioen- en beheerovereenkomst welke u met ons of met de pensioenuitvoerder heeft gesloten. Daarnaast zijn wij vanuit wet- en regelgeving verplicht om bepaalde persoonsgegevens van u te verwerken. Zodra wij aanvangen met onze dienstverlening aan u en u ons (persoons)gegevens verstrekt zullen wij deze verwerken in onze systemen. Ook als u contact met ons opneemt of de website bezoekt verwerken wij uw gegevens. De meeste persoonsgegevens die we verwerken, ontvangen we van u zelf. Daarnaast kunnen wij informatie inwinnen bij externe partijen die we betrouwbaar vinden.

Wij respecteren uw privacy en daarom worden uw gegevens met de grootst mogelijke zorgvuldigheid verwerkt met inachtneming van geldende wet- en regelgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens. Wij zorgen ervoor dat alleen persoonsgegevens worden verwerkt die accuraat, toereikend, ter zake dienend en niet bovenmatig zijn.

Afhankelijk van de aard van onze dienstverlening , kunnen we de volgende gegevens van u verwerken:

- contactgegevens zoals naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres;
- leeftijd, geslacht, burgerlijke staat, gezinssituatie en partnergegevens;
- gegevens met betrekking tot paspoort, rijbewijs of een ander identiteitsbewijs;
- gegevens over dienstverband, inkomen, uittreksel KVK, beroep en (ex-)werkgever;
- gegevens over financiële situatie, burgerservicenummer, vermogen en eventuele schulden;
- gegevens over huidige financiële producten, zoals bankrekeningen en verzekeringen;
- Gegevens die wij via uw werkgever ontvangen, zoals ziekte of arbeidsongeschiktheid;
- Gegevens over uw pensioen van huidige en voorgaande werkgevers

Indien noodzakelijk verwerken wij bijzondere persoonsgegevens zoals gegevens over uw gezondheid of strafrechtelijke gegevens. Bijzondere persoonsgegevens worden door ons extra zorgvuldig verwerkt. Deze gegevens kunnen noodzakelijk zijn voor het beoordelen van een aanvraag.

Voor sommige financiële producten vragen wij namens de financieel dienstverlener of verzekeraar om uw Burger Service Nummer (BSN). Het BSN verwijderen wij zodra het door ons, in het kader van de aanvraag, is verstrekt aan de financieel dienstverlener of verzekeraar.

4. Waarvoor verwerken wij uw gegevens?

In het kader van de overeenkomst welke wij met u gesloten hebben en/of ter uitvoering van onze dienstverlening wordt door ons om persoons- en andere gegevens gevraagd en worden deze gegevens ook bewaard. Deze gegevens gebruiken wij voor de volgende doeleinden:

- Het uitvoeren van een overeenkomst van opdracht voor het adviseren, bemiddelen en/of beheren van een financieel product of financiële dienst;
- Het maken van een vergelijking, het aanvragen van offertes en het indienen van aanvragen voor financiële producten of diensten;
- Het beantwoorden van contactverzoeken en/of het versturen van gevraagde informatie;
- Het verrichten van analyses om onze producten en diensten te verbeteren en om bij het productaanbod en de dienstverlening beter te kunnen inspelen op uw persoonlijke situatie;
- Het leveren van relevante informatie aan klanten, alsmede het verrichten van marketingactiviteiten om ons klantenbestand uit te breiden;
- Het bieden van een persoonlijke ervaring op onze website en/of apps;
- Het uitwisselen van informatie met andere partijen die in verband met de uitvoering van de overeenkomst of dienstverlening informatie van ons nodig hebben, zoals herverzekeraars, verzekeraars, beursmakelaars, banken, gevolmachtigde agenten, hypotheekverstrekkers, assurantietussenpersonen, accountants, serviceproviders, incassobureaus, expertisebureaus, salarisadministrateurs, arbo dienstverleners, taxatie- en expertisebureau's;
- Het informeren over onze dienstverlening en producten middels e-mail en/of nieuwsbrieven. Het staat u vrij zich hiervoor aan en ook weer af te melden;
- Het waarborgen van een beheerste en integere uitoefening van de financiële dienstverlening in het kader van de Wet op het financieel toezicht, alsmede het voldoen aan andere wettelijke vereisten, zoals de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme en de Sanctiewet van 1977;
- Het voorkomen van fraude jegens ons of andere financiële instellingen (zoals witwassen of identiteitsfraude).
- Het kunnen voldoen aan de wettelijke verplichtingen.

5. Wat is de rechtsgrond om persoonsgegevens te mogen verwerken?

Wij mogen uw gegevens verwerken op ten minste een van de volgende gronden:

- Als dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de met u gesloten verzekeringsovereenkomst. Hieronder wordt tevens verstaan het beoordelen of en zo ja onder welke voorwaarden wij een overeenkomst met u willen sluiten;
- Als dit noodzakelijk is voor ons om te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen. Er rusten diverse wettelijke verplichtingen op ons als financieel dienstverlener. Zo zijn wij verplicht u te identificeren als u klant bij ons wenst te worden. Lukt dat niet dan mogen wij geen overeenkomst sluiten of een betaling aan u doen;
- Als dit noodzakelijk is om vitale belangen van u of van een andere persoon te beschermen;
- Als dit ons gerechtvaardigd belang dient, waarbij wij uiteraard ook uw belang in acht nemen. Hieronder valt ook de verwerking van gegevens van u als benadeelde of begunstigde. Het verwerken van uw gegevens voor onderzoek naar mogelijke fraude vindt ook op deze grondslag plaats;
- Als u ons hiervoor uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven. Als verwerking op de vier eerst genoemde grondslagen niet toegestaan is dan hebben wij uw toestemming nodig. Als wij gegevens verwerken op basis van toestemming dan mag u deze te allen tijde weer intrekken.

6. Aan wie kunnen wij uw gegevens verstrekken?

Voor het uitvoeren van de hierboven onder 4 'waarvoor verwerken wij uw gegevens' beschreven doeleinden kunnen uw gegevens ook worden gedeeld met derden.

• Externe dienstverleners

Voor onze dienstverlening schakelen wij ook andere bedrijven in zoals postbedrijven, incassobureaus en taxateurs. Wij delen uitsluitend die gegevens die deze externe dienstverleners nodig hebben voor de uitvoering van de werkzaamheden. Zij zijn zelf verantwoordelijk voor de verwerking van uw gegevens en waar nodig leggen wij afspraken contractueel vast ter bescherming van uw privacy. Onder externe dienstverleners verstaan wij ook bedrijven die ons IT support leveren. Wij sluiten met deze IT dienstverleners verwerkersovereenkomsten omdat ze doorgaans niet zelf verantwoordelijk zijn voor de verwerking van de persoonsgegevens die wij hebben verstrekt.

• Financiële dienstverleners

Persoonsgegevens kunnen wij – afhankelijk van de aard van de dienstverlening – delen met financiële dienstverleners zoals verzekeraars, hypotheekverstrekkers en banken. Dat doen wij zo lang u met deze financiële dienstverlener een overeenkomst heeft. Wij werken ook met samen met serviceproviders die namens de financiële dienstverleners aanbiedingen kunnen doen. Deze financiële dienstverleners zijn overigens zelf verantwoordelijk voor het verwerken van uw persoonsgegevens.

Deze financiële dienstverleners kunnen voor het nemen van een beslissing over acceptatie en/of uitkering externe bronnen raadplegen zoals de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW) en Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS).

In de databank van Stichting CIS worden onder meer schademeldingen geregistreerd en informatie met betrekking tot opzettelijke misleiding (fraude) van een financiële instelling. Via CIS delen verzekeraars en gevolmachtigde agenten de informatie die ze belangrijk vinden achten voor het beoordelen van een aanvraag en/of een verzoek tot uitkering.

- **Schade-verhaalbureau**

Onder bepaalde omstandigheden en voorwaarden kunnen wij uw gegevens doorsturen naar een schade-verhaalbureau als u geen dekking heeft voor de door u geleden schade waarvoor iemand anders verantwoordelijk is. Wij zullen dit alleen doen met uw toestemming en als wij verwachten dat de schade kan worden verhaald op de veroorzaker. Het bureau zal beoordelen of er voor u een mogelijkheid is om de schade te verhalen bij de veroorzaker.

- **De overheid**

Soms zijn wij verplicht om uw gegevens te verstrekken aan de overheid. Het kan daarbij gaan om de Belastingdienst, politie/justitie en toezichthouders zoals de Autoriteit Financiële Markten of de Autoriteit Persoonsgegevens.

- **Organisaties behorende tot Alpina Group B.V.**

Binnen Alpina Group kunnen uw persoonsgegevens worden uitgewisseld tussen de diverse bedrijfs- en groepsonderdelen die net als ons ook een dochteronderneming zijn van Alpina Group. Alpina Group ziet erop toe dat binnen deze onderdelen de verplichtingen vanuit privacy wet- en regelgeving (waaronder de AVG) worden nageleefd. Wanneer Alpina Group dat wettelijk verplicht is, worden tussen bedrijfs- en groepsonderdelen verwerkersovereenkomsten opgesteld ten behoeve van het uitwisselen van persoonsgegevens.

Wij wisselen persoonsgegevens uit om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn. Zo kunnen wij gegevens uitwisselen om uw vragen te beantwoorden en om een overzicht te krijgen van welke producten en diensten u bij de Alpina Group heeft. De uitwisseling vindt ook plaats met het oog op het nakomen van wettelijke verplichtingen, de beoordeling bij het aangaan van een relatie, het sluiten van een overeenkomst en/of de uitvoering daarvan. Daarnaast kunnen persoonsgegevens uitgewisseld worden binnen Alpina Group voor de volgende gerechtvaardigde doeleinden:

- Gecentraliseerd, gecoördineerd of efficiënt beheer van klanten, relaties, derden en/of ondersteuning daarvan;
- Analyses (ten behoeve van onder meer risicobeheersing en marketing) en het maken van statistieken;
- De uitoefening en de verdediging van de rechten van Alpina Group en haar bedrijfs- en groepsonderdelen;
- Het bewaken van de veiligheid en integriteit van de afzonderlijke bedrijfs- en groepsonderdelen en die van Alpina Group als geheel;
- Het doen van aanbiedingen dan wel het informeren van klanten over producten en diensten van (onderdelen van) Alpina Group.

De gegevens kunnen wij binnen de groep uitsluitend uitwisselen als dit past bij de aard van de dienstverlening en de doelen zoals hiervoor en onder 4 'waarvoor verwerken wij uw gegevens' omschreven. Er vindt geen uitwisseling plaats als dit door wet- en regelgeving dan wel op grond van contractuele afspraken met relaties en stakeholders wordt geblokkeerd.

Deze privacyverklaring is niet van toepassing op de verwerking van uw gegevens door derden. Informatie omtrent het verwerken van uw gegevens door derden kunt u vinden op de websites van de betreffende derde partij. Op uw verzoek, informeren wij u aan welke partijen wij uw gegevens hebben verstrekt.

Uw gegevens verwerken wij primair binnen de EER. Gegevens geven wij pas door aan partijen die gevestigd zijn buiten de EER als dit volledig in overeenstemming is met wet- en regelgeving. Om uw privacy te waarborgen leggen wij afspraken met deze partijen in schriftelijke overeenkomsten vast.

7. Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Hoe lang wij de gegevens bewaren hangt af van het doel waarvoor de gegevens worden verwerkt. Dat kan per situatie verschillen. Wij bewaren de gegevens niet langer dan noodzakelijk voor het doel waarvoor ze zijn verwerkt.

Hoe lang wij gegevens moeten bewaren is volledig afhankelijk van de overeenkomst die u met ons bent aangegaan en de producten die u via ons heeft afgenomen. Na afloop van de wettelijke bewaartermijn vernietigen we uw gegevens. Op grond van de wet heeft u het recht om ons te vragen uw gegevens te vernietigen.

Gegevens kunnen wij langer bewaren als wij daartoe wettelijk verplicht zijn alsmede met het oog op bewijsvoering bij klacht- en juridische procedures. Uw gegevens mogen wij geanonimiseerd langer bewaren op archiefniveau voor historische, statistische of wetenschappelijke doelen en/of voor de ontwikkeling van producten en diensten. De gegevens zijn dan niet meer tot u als een persoon te herleiden.

8. Bezoek aan onze website

Als u onze website bezoekt registreren wij algemene bezoekgegevens. Daarbij kunt u denken aan de meest bezochte pagina's zodat wij weten wat u interessant vindt. Dit stelt ons in staat om onze dienstverlening te verbeteren. De gegevens verwerken wij op een geaggregeerd niveau (niet herleidbaar tot een individu).

Op de website maken wij gebruik van cookies. Dit doen wij om de inrichting van onze website zo goed mogelijk op u als bezoeker of klant af te stemmen en voor gerichte informatie en aanbiedingen.

Een cookie is een klein tekstbestand dat op uw apparaat wordt opgeslagen. Het bevat gegevens die u op de site invoert. Een cookie kan geen virussen bevatten. Wilt u niet dat wij cookies gebruiken? Stel dan in uw browser 'cookies off' in.

Om u als (potentiële) klant beter te leren kennen, kunnen wij gebruik maken van zogenoemde Verbeterde Conversies wanneer u onze website bezoekt. Bij het bezoek aan onze website laat u mogelijk gegevens achter zoals een e-mailadres, woonadres en/of telefoonnummer. Deze gegevens bewaren wij en worden in gehashte (gepseudonimiseerde) vorm naar Google verzonden.

Google kan deze gegevens koppelen aan bestaande Google accounts. De informatie die wij vervolgens van Google ontvangen, stelt ons in staat om de effectiviteit van onze website en/of onze advertenties te meten. Bij het gebruik van Verbeterde Conversies is uw privacy gewaarborgd omdat er geen concrete persoonsgegevens worden gedeeld.

9. Social mediaplatforms

Als u ons benadert via social mediaplatforms zoals Facebook, LinkedIn of Twitter, verwerken wij uw persoonsgegevens. Op onze verwerking van deze gegevens is deze privacyverklaring van toepassing. Deze privacyverklaring is niet van toepassing op de wijze waarop de social mediaplatforms zelf omgaan met uw gegevens.

10. Telefoongesprekken

Om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren en ter bestrijding van fraude kunnen wij onze telefoongesprekken opnemen. Gesprekken kunnen worden teruggeluisterd om onze medewerkers te trainen en indien noodzakelijk om de met u gemaakte afspraken te verifiëren. U wordt voorafgaand aan het gesprek geïnformeerd over de opname. De gesprekken worden niet langer dan noodzakelijk bewaard en zijn niet toegankelijk voor onbevoegden.

11. Op welke wijze beveiligen wij uw gegevens?

Wij nemen de nodige technische en organisatorische maatregelen om uw persoonsgegevens te beschermen. Wij doen er alles aan om uw gegevens nauwkeurig, compleet en vertrouwelijk te houden en te beschermen tegen misbruik en onbevoegde toegang. Onze systemen zijn passend beveiligd tegen ongeautoriseerde toegang, vernietiging, vervalsing, verspreiding en enige andere vorm van onrechtmatige verwerking. De beveiligingsmaatregelen worden continu gecontroleerd door onze Security Officers.

Onze medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht en hebben uitsluitend toegang tot uw gegevens als dit noodzakelijk is vanuit hun functie. Daarnaast verplichten wij onze zakelijke relaties om dezelfde beveiligingsnormen in acht te nemen.

12. Welke privacy rechten heeft u?

U heeft een aantal rechten als het gaat om uw persoonsgegevens. Deze rechten zijn in de wet vastgelegd. U kunt van de volgende rechten gebruik maken:

- Het recht op informatie: betreft het recht om (vooraf) geïnformeerd te worden over wat er aan gegevens wordt vastgelegd en met welk doel. Dat doen we onder meer met deze verklaring;
- Het recht op inzage: betreft het recht om de persoonsgegevens die worden verwerkt in te zien of hier een afschrift van te ontvangen;
- Het recht op rectificatie: betreft het recht om de persoonsgegevens die worden verwerkt te wijzigen c.q. het recht om onjuiste gegevens aan te vullen of te verbeteren;
- Het recht op vergetelheid: betreft het recht om gegevens te laten verwijderen. In geval van een verzoek om gegevens te wissen zullen wij toetsen of dit mogelijk is. In deze toets houden wij ons aan de wettelijke voorschriften en kijken wij bijvoorbeeld of wij geen wettelijke plicht hebben om de gegevens te bewaren of dat verwijdering mogelijk gevaar voor uzelf of andere personen oplevert;
- Het recht op beperking van een verwerking: betreft het recht om minder gegevens te laten verwerken. Ook hier toetsen wij of dit mogelijk is waarbij wij ons aan de wettelijke voorschriften houden;
- Het recht op data-portabiliteit: betreft het recht om persoonsgegevens over te (laten) dragen. U heeft het recht om de gegevens, die wij van u verwerken en van u hebben ontvangen, aan u over te dragen of op uw verzoek aan een andere organisatie over te dragen. Dit kan bijvoorbeeld als u naar een andere werkgever overstapt of een andere zorgverlener toegang tot uw dossier wilt geven;
- Het recht op verzet (bezwaar): betreft het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van uw gegevens en/of een eerder gegeven toestemming in te trekken. Zo kunt u bijvoorbeeld bezwaar aantekenen tegen een verwerking op basis van gerechtvaardigd belang.

U kunt uw verzoek, vraag of klacht met betrekking tot de verwerking van uw persoonsgegevens per mail voorleggen aan onze Functionaris Gegevensbescherming. Stuur dan een e-mail aan **privacy@alpinagroup.com**, t.a.v. de Functionaris Gegevensbescherming. Op het verzoek reageren wij binnen vier weken.

Stuurt u een kopie van een identiteitsbewijs mee, zodat wij er zeker van zijn dat het verzoek door u is gedaan. Maak in de kopie uw pasfoto en BSN zwart om uw privacy te beschermen. Uw BSN mogen wij namelijk niet verwerken.

Het kan voorkomen dat wij uw verzoek niet kunnen honoreren. Vanzelfsprekend proberen wij dan om samen met u tot een oplossing te komen. Helaas lukt dat niet altijd. Als u het niet eens bent met ons standpunt over het door u ingediende verzoek dan wel met de door ons voorgestelde oplossing dan kunt u bij de Autoriteit Persoonsgegevens hierover een klacht indienen.

13. Kunnen wij deze verklaring wijzigen?

De tekst van deze privacyverklaring kan door ons worden aangepast, mede vanwege nieuwe ontwikkelingen in onze bedrijfsactiviteiten of wijzigingen in wet- en regelgeving. De meest recente versie is dan van toepassing. Op de website treft u de meest actuele versie van onze privacyverklaring aan.

Voor vragen of suggesties naar aanleiding van deze privacyverklaring kunt u terecht bij onze Functionaris Gegevensbescherming.

