ALPINA

Privacyverklaring
Alpina advies

Inhoudsopgave

1. Wie zijn wij? 2
2. Welke persoonsgegevens verwerken wij? 3
3. Waarvoor verwerken wij jouw gegevens? 5
4. Waarom mogen wij jouw gegevens verwerken? 87
5. Aan wie kunnen wij gegevens verstrekken? 89
6. Hoe lang bewaren wij jouw gegevens? 121
7. Proflering en automatische besluitvorming 121
8. Gebruik van Kunstmatige Intelligentie (AI) 134
9. Bezoek aan onze website 154
10. Social media 165
11. Telefoongesprekken 165
12. Hoe beveiligen wij je gegevens? 175
13. Welke privacyrechten heb je? 167
14. Kunnen wij deze verklaring wijzigen? 187

1. Wie zijn wij?

Jouw persoonsgegevens worden verwerkt door Alpina Financieel Zeker. Dit is de financiële dienstverlener die actief is onder de naam Alpina en haar diensten aanbiedt via www.alpina.nl en via diverse lokale vestigingen door heel Nederland.

Je kunt bij ons terecht voor financiële dienstverlening (zoals advies en bemiddeling in verzekeringen, hypotheken en pensioenen) én voor makelaardij. Deze privacyverklaring geldt voor beide soorten dienstverlening via Alpina.

Alpina Financieel Zeker 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 Alpina Financieel Zeker (hierna: Alpina) en de vestigingen die onder de naam Alpina werken. 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 financieel advies te geven, een verzekering of hypotheek af te sluiten of om een wijziging door te voeren. 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, 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).

- Gegevens over jouw persoonlijke situatie

  Om je goed advies te kunnen geven, moeten we jouw persoonlijke situatie kennen. Denk aan je gezinssamenstelling, burgerlijke staat, leeftijd en woonsituatie. Soms vragen en verwerken we ook informatie over je partner of gezinsleden, als dat nodig is voor het advies.

- Werk- en inkomensgegevens

  Voor advies over bijvoorbeeld inkomensverzekeringen of hypotheken hebben we inzicht nodig in je werk en inkomen. Dat kan gaan om je beroep of functie, je werkgever of eigen bedrijf en informatie over je inkomen of dienstverband.

• Financiële gegevens

Wij verwerken financiële gegevens om te kunnen beoordelen welke producten en financiële oplossingen aansluiten bij jouw situatie. Je kunt hierbij denken aan je bankrekeningnummer, informatie over je vermogen en schulden, en gegevens over bestaande financiële producten (zoals verzekeringen of hypotheken).

• Gegevens in het kader van makelaardij

Wanneer wij optreden als makelaar bij de aan- of verkoop, verhuur of taxatie van vastgoed, verwerken wij aanvullende persoonsgegevens. Het kan daarbij gaan om gegevens over het object (zoals adres- en kadastrale gegevens, WOZ-waarde, bouwjaar, oppervlaktes en foto's), gegevens over het verkoop- of verhuurproces (zoals vraagprijs, bezichtigingen, biedingen en transactiegegevens) en gegevens die nodig zijn voor het opstellen en uitvoeren van een koop- of huurovereenkomst. Daarnaast kunnen wij informatie verwerken over jouw woonwensen of zoekprofiel en gegevens die nodig zijn om financieringsmogelijkheden te beoordelen.

• Gegevens van of via andere partijen

Soms ontvangen we informatie via andere partijen, bijvoorbeeld van je werkgever bij een inkomensverzekering, van een pensioenuitvoerder over je pensioen of van een verzekeraar of bank.

• 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.

Wij verwerken het BSN uitsluitend voor het specifieke doel waarvoor dit wettelijk is toegestaan. Als wij het BSN namens jou doorgeven, bewaren wij dit niet langer dan noodzakelijk is voor dat doel. Daarna verwijderen wij het BSN uit onze systemen.

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:

Advies en bemiddeling

Wij verwerken jouw gegevens om je te adviseren over en te bemiddelen in financiële producten en diensten, zoals verzekeringen, hypotheken, inkomensvoorzieningen en pensioenen. Daarbij gebruiken wij jouw gegevens onder andere om:

- jouw persoonlijke en financiële situatie in kaart te brengen;
- offertes aan te vragen en producten met elkaar te vergelijken;
- een aanvraag in te dienen of een wijziging door te voeren;
- je te ondersteunen bij vragen, wijzigingen of schadeafhandeling;
- contact te onderhouden met banken, verzekeraars of andere betrokken partijen.

Makelaardij

Wanneer wij optreden als makelaar verwerken wij persoonsgegevens om bemiddelingsopdrachten uit te voeren bij de aan- of verkoop, verhuur of taxatie van vastgoed. Daarbij gebruiken wij gegevens onder meer om:

- bezichtigingen te organiseren en biedingen vast te leggen;
- koop- of huurovereenkomsten op te stellen en uit te voeren;
- contact te onderhouden met betrokken partijen, zoals kopers, verkopers, huurders of notarissen;
- taxaties of waardebepalingen uit te voeren.

Wettelijke verplichtingen

Als financieel dienstverlener moeten wij voldoen aan verschillende wetten en regels. Daarom gebruiken we persoonsgegevens om:

- jouw identiteit vast te stellen;
- te voldoen aan de Wet op het financieel toezicht (Wft), de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) en de Sanctiewet;
- ongebruikelijke transacties te melden en risico's te volgen;
- informatie te delen met toezichthouders, zoals de Autoriteit Financiële Markten (AFM), De Nederlandsche Bank (DNB) of de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), als dat verplicht is.

Verbeteren van onze dienstverlening

Naast het uitvoeren van onze dienstverlening gebruiken wij persoonsgegevens ook om onze dienstverlening als organisatie te verbeteren. Dit doen wij bijvoorbeeld om onze processen efficiënter te maken, de kwaliteit van onze service te verhogen en onze producten beter aan te laten sluiten bij de behoeften van onze klanten. Wij kunnen jouw gegevens hiervoor gebruiken om:

- te analyseren hoe klanten en bezoekers gebruikmaken van onze dienstverlening, website en digitale communicatie, zodat wij onze processen, dienstverlening en klantcommunicatie verder kunnen verbeteren;
- klachten en feedback te evalueren;
- onze digitale dienstverlening en communicatie te optimaliseren;
- nieuwe producten of diensten te ontwikkelen;
- onze systemen te testen en te verbeteren.

Klantcontact en marketing

Wij vinden het belangrijk om contact met je te houden en je goed te informeren. Daarom kunnen we jouw gegevens gebruiken om:

- serviceberichten te versturen die verband houden met jouw product of onze dienstverlening;
- je te informeren over wijzigingen, relevante ontwikkelingen of belangrijke informatie met betrekking tot jouw product;
- nieuwsbrieven te versturen of aanbiedingen te doen die passen bij jouw situatie (waarvoor je je altijd kunt afmelden);
- via online advertentieplatformen en andere digitale kanalen relevante informatie, aanbiedingen of campagnes te kunnen tonen die aansluiten bij de producten of diensten die je bij ons afneemt of hebt afgenomen;
- onze communicatie beter af te stemmen op jouw voorkeuren;
- te analyseren hoe je gebruikmaakt van onze digitale communicatie en online dienstverlening, zoals het openen van e-mails, het aanklikken van links, het bezoeken van webpagina's of het invullen van formulieren. Deze informatie gebruiken wij om onze communicatie en dienstverlening verder te verbeteren en beter af te stemmen op jouw interesses.

Veiligheid en fraudepreventie

Wij verwerken persoonsgegevens om misbruik, fraude en andere onregelmatigheden te voorkomen en te onderzoeken. Daarbij kunnen wij onder andere:

- signalen van fraude of misbruik vastleggen en analyseren;
- informatie delen met bevoegde medewerkers binnen Alpina Group;
- gegevens uitwisselen met andere partijen, zoals verzekeraars, banken of onderzoeksbureaus, voor zover dat noodzakelijk is om fraude te voorkomen of te bestrijden.

4. Waarom mogen wij je gegevens verwerken?

Onder het kopje 'Waarvoor verwerken wij jouwgegevens?' hebben wij uitgelegd voor welke doelen wij jouw gegevens verwerken. DeAVG 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 verwerken jouw persoonsgegevens voor de uitvoering van de overeenkomst die wij met jou aangaan voor onze advies-, bemiddelings- en makelaarsdiensten. Dit geldt ook voor handelingen die nodig zijn voorafgaand aan het tot stand komen van deze dienstverlening. Zonder jouw persoonsgegevens kunnen wij onze dienstverlening niet uitvoeren.

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:

- het voorkomen en bestrijden van fraude of misbruik;
- het verbeteren van onze producten, dienstverlening en processen;
- het beschermen van de veiligheid van onze organisatie en systemen;
- 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:

- post- en koeriersdiensten,
- incassobureaus,
- IT-dienstverleners,
- Expertisediensten,
- Taxateurs, notarissen, fotografen of meetbureaus (makelaardij).

Financiële dienstverleners

Afhankelijk van onze dienstverlening kunnen wij jouw gegevens delen met andere financiële partijen, zoals verzekeraars, hypotheekverstrekkers of banken. Dat doen wij alleen als dit nodig is om een product of dienst voor jou aan te vragen of af te sluiten. Soms werken wij samen met servicepartners die namens deze partijen aanbiedingen of informatie over producten sturen. Zij zijn zelf verantwoordelijk voor de manier waarop zij met jouw gegevens omgaan.
Voor het beoordelen van een aanvraag of het uitkeren van een bedrag kunnen deze partijen ook gegevens opvragen bij betrouwbare bronnen, zoals de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW) of de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS).

Samenwerking met gespecialiseerde dienstverleners

In specifieke situaties kunnen wij gespecialiseerde derde partijen inschakelen ter ondersteuning van onze dienstverlening. Wij delen in dat geval uitsluitend persoonsgegevens voor zover dat noodzakelijk is en op basis van een geldige grondslag. Deze partijen mogen de gegevens alleen gebruiken voor het doel waarvoor wij ze inschakelen.

Vastgoedplatforms en brancheorganisaties

Wanneer wij optreden als makelaar kunnen wij gegevens delen met vastgoedplatforms en brancheorganisaties, zoals NVM/Brainbay en Funda, voor het publiceren van aanbod, het registreren van transacties of het uitvoeren van marktanalyses. Deze partijen verwerken persoonsgegevens op basis van hun eigen verantwoordelijkheid.

Overheid en toezichthouders

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). Dit kan ook betrekking hebben op meldingen aan de Financial Intelligence Unit – Nederland (FIU-NL) in het kader van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). 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.

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:

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

Wij bewaren persoonsgegevens in de regel tot maximaal zeven jaar nadat onze dienstverlening is beëindigd. Dit doen wij zodat wij je ook na afloop van de samenwerking kunnen ondersteunen, bijvoorbeeld bij vragen over een eerder afgesloten verzekering. Gegevens kunnen we langer bewaren als de wet dat van ons vraagt of omdat we de gegevens nodig hebben voor het behandelen van een klacht of juridische procedure.

Voor producten met een langere looptijd, zoals hypotheken, kunnen wij persoonsgegevens gedurende de looptijd van het product bewaren. In sommige gevallen kan dit betekenen dat gegevens gedurende een langere periode worden verwerkt, bijvoorbeeld zolang de hypotheek loopt.

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. Profilering 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:

- informatie of aanbiedingen te verstrekken die aansluiten bij jouw situatie;
- passende premie of voorwaarden bij een aanbieder te laten bepalen;
- 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.

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:

- uitleg te vragen over de beslissing;
- bezwaar te maken;
- te verzoeken om menselijke tussenkomst;
- 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 persoons-gegevens 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.