



## Privacyreglement

### INHOUDSOPGAVE

<b>1. Inleiding</b>	<b>2</b>
<b>2. Algemene begripsomschrijvingen</b>	<b>2</b>
<b>3. Toepassingsgebied</b>	<b>2</b>
<b>4. Waarvoor verwerken wij uw persoonsgegevens?</b>	<b>3</b>
<b>5. Welke gegevens verwerken wij?</b>	<b>3</b>
<b>6. Voorwaarden voor rechtmatige verwerking</b>	<b>4</b>
<b>7. Toegang tot persoonsgegevens</b>	<b>5</b>
<b>8. Beveiliging persoonsgegevens</b>	<b>5</b>
<b>9. Verstrekking persoonsgegevens</b>	<b>6</b>
<b>10. Inzage en verwijderingsrecht</b>	<b>6</b>
<b>11. Recht op dataportabiliteit</b>	<b>6</b>
<b>12. Recht op afscherming, aanvulling en correctie van opgenomen persoonsgegevens</b>	<b>7</b>
<b>13. Recht op verzet</b>	<b>7</b>
<b>14. Bewaartermijnen</b>	<b>7</b>
<b>15. Wijziging van het Privacy Statement</b>	<b>8</b>
<b>16. Klachten</b>	<b>8</b>



## 1. Inleiding

Dit privacyreglement is van toepassing op Lovēba Groep gevestigd op de Computerweg 22, 3542 DR Utrecht. Telefonisch te bereiken op nummer: 085-016 3223 en ingeschreven bij de KVK onder nummer: 72519029.

## 2. Algemene Begripsomschrijvingen

Tenzij hieronder uitdrukkelijk anders is bepaald worden termen in dit reglement gebruikt in de betekenis die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: 'AVG') daaraan toekent.

**Persoonsgegevens:** alle informatie betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (de betrokkene).

**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 verwerkingsverantwoordelijke is degene die het doel en de middelen voor de gegevensverwerking vaststelt.

**Verwerker:** degene die ten behoeve van de verantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt, zonder zeggenschap te hebben over het doel en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens.

**Verstrekken van gegevens:** het bekendmaken of ter beschikking stellen van persoonsgegevens.

**Gebruiker persoonsgegevens:** degene die als medewerker of anderszins geautoriseerd is door of namens de verantwoordelijke persoonsgegevens te verwerken.

**Opdrachtgever:** een natuurlijke of rechtspersoon die aan de verantwoordelijke een opdracht tot dienstverlening heeft gegeven.

**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 verwerkingsverantwoordelijke 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.

**Gegevens over gezondheid:** persoonsgegevens die verband houden met de fysieke of mentale gezondheid van een natuurlijk persoon waaronder gegevens over verleende gezondheidsdiensten waarmee informatie over gezondheidstoestand wordt gegeven.



**Toezichthoudende autoriteit:** een door een lidstaat ingestelde onafhankelijke overheidsinstantie. In Nederland is dit de Autoriteit Persoonsgegevens.

### **3. Toepassingsgebied**

3.1 Dit reglement is van toepassing op alle verwerkingen van persoonsgegevens binnen Lovéba Groep.

3.2 Lovéba Groep draagt er zorg voor dat zij alle toepasselijke privacywet- en regelgeving naleeft, waaronder de Wet bescherming persoonsgegevens, de Algemene Verordening Gegevensbescherming. (AVG), de Wet op het Financieel Toezicht (WFT) en alle andere toepasselijke gedragscodes en richtlijnen.

### **4. Waarvoor verwerken wij uw persoonsgegevens?**

Lovéba Groep verwerkt de persoonsgegevens ten behoeve van de volgende onderdelen:

- het beoordelen en accepteren van potentiële klanten;
- het beheren en uitbreiden van het klantenbestand;
- het sluiten en uitvoeren van overeenkomsten;
- informatie-uitwisseling met andere partijen die in verband met de uitvoering van het product informatie nodig hebben, zoals herverzekeraars, verzekeraars, beursmakelaars, gevolmachtigden, banken, hypotheekverstrekkers, serviceproviders, assurantietussenpersonen, incassobureaus, expertisebureaus, accountants, salarisadministrateurs, taxatie- en expertisebureau 's mits dit strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van de (verzekering)overeenkomst;
- het verrichten van analyses van persoonsgegevens ten behoeve van statistische doeleinden en het gebruik van een archiefbestemming;
- om uw claim, declaratie of schade af te handelen;
- het kunnen voldoen aan de wettelijke verplichtingen, zoals sociale en fiscale verzekeringsrechtelijke wetgeving.

### **5. Welke gegevens verwerken wij?**

Lovéba Groep verwerkt (mogelijk) de volgende persoonsgegevens:

- contactgegevens zoals naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres;
- leeftijd, geslacht, burgerlijke staat;



- gegevens met betrekking tot paspoort, rijbewijs of een ander identiteitsbewijs;
- gegevens over dienstverband, inkomen, uittreksel KVK, beroep en (ex-)werkgever;
- gegevens over financiële situatie, vermogen en eventuele schulden;
- gegevens over huidige financiële producten, zoals bankrekeningen en verzekeringen;
- gegevens over eventuele strafrechtelijke feiten/fraudeaspecten.

Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt in overeenstemming met de doeleinden waarvoor ze zijn verkregen.

## **6. Voorwaarden voor rechtmatige verwerking**

6.1 Persoonsgegevens worden slechts verwerkt voor de in artikel 4 beschreven doeleinden en worden niet verder verwerkt op een wijze die onverenigbaar is met de doeleinden waarvoor zij zijn verkregen.

6.2 De persoonsgegevens worden alleen verwerkt door personen die uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift, dan wel krachtens een (arbeids-) overeenkomst tot geheimhouding zijn verplicht.

6.3 Persoonsgegevens worden slechts verwerkt voor zover zij, gelet op de doelen beschreven in artikel 4, toereikend, ter zake dienend en niet bovenmatig zijn.

6.4 Persoonsgegevens worden slechts verwerkt indien één van de verwerkingsgronden uit artikel 6 (AVG) van toepassing is, namelijk:

- a) de betrokkene voor de verwerking zijn ondubbelzinnige toestemming heeft verleend;
- b) de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of voor het nemen van precontractuele maatregelen naar aanleiding van een verzoek van de betrokkene en die noodzakelijk zijn voor het sluiten van een overeenkomst;
- c) de gegevensverwerking noodzakelijk is om een wettelijke verplichting na te komen waaraan de verantwoordelijke onderworpen is;
- d) de gegevensverwerking noodzakelijk is ter vrijwaring van een vitaal belang van de betrokkene;
- e) de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de goede vervulling van een publiekrechtelijke taak door het desbetreffende bestuursorgaan dan wel het bestuursorgaan waaraan de gegevens worden verstrekt, of
- f) de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de verantwoordelijke of van een derde aan wie de gegevens worden verstrekt, tenzij het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de betrokkene, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, prevaleert.



6.5 De verantwoordelijke bewaart geheimhouding over de persoonsgegevens waarvan de verantwoordelijke kennisneemt, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift de verantwoordelijke tot mededeling verplicht of uit de taak van de verantwoordelijke mededeling voortvloeit.

## **7. Toegang tot persoonsgegevens**

7.1 Lovēba Groep maakt gebruik van meerdere informatieverwerkingssystemen waaronder een schadeadministratiesysteem. Medewerkers van Lovēba Groep hebben slechts toegang tot deze systemen mits die noodzakelijk is voor de uitoefening van hun functie.

7.2 Iedere gebruiker van persoonsgegevens heeft een strikte geheimhoudingsplicht van de gegevens waarvan hij op grond van die toegang kennisneemt.

7.3 De beheerder en degenen, die in het kader van een door de verantwoordelijke of gebruiker gegeven opdracht werken, hebben slechts toegang tot persoonsgegevens, voor zover dit voor het gebruik en de bewerking van de gegevens noodzakelijk is, en zij hiertoe een geheimhoudingsverklaring hebben ondertekend.

## **8. Beveiliging persoonsgegevens**

8.1 Om het beginsel van integriteit en vertrouwelijkheid te waarborgen neemt de verwerkingsverantwoordelijke/verwerker alle technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen om ongeoorloofde toegang of ongeoorloofd gebruik van persoonsgegevens te voorkomen.

8.2 De verantwoordelijke ziet er op toe dat beveiligingsvoorschriften voor de persoonsgegevens worden opgesteld en nageleefd. Dit wordt gedaan door op gezette tijden de technische en organisatorische beveiliging te testen, te beoordelen en te evalueren op doeltreffendheid van de verwerking. (Privacy Impact Analyse).

8.3 De verantwoordelijke conformeert zich aan de meldplicht datalekken zoals deze in de beleidsregels van de meldplicht zijn beschreven.

8.4 Er is een interne procedure aanwezig voor het afhandelen van incidenten. De verantwoordelijke treft maatregelen om de Autoriteit Persoonsgegevens en betrokkenen te informeren indien dit in het kader van de meldplicht aan de orde is.

## **9. Verstrekking persoonsgegevens**

Lovēba Groep verstrekt jouw gegevens niet zomaar aan anderen. Dat mag Lovēba Groep wel doen indien daarvoor toestemming is gegeven, of als zij daartoe verplicht is op grond van de wet of een rechterlijke uitspraak, of als zo'n verstrekking ten dienste staat van de doeleinden van de verwerking van persoonsgegevens.

## **10. Inzage en verwijderingsrecht**

10.1 De betrokkene heeft het recht op inzage in en een kopie/afschrift van de op zijn persoon betrekking hebbende gegevens. De betrokkene dient daartoe een verzoek in te dienen.

10.2 Aan een verzoek als bedoeld in dit artikel wordt binnen 4 weken na ontvangst van het verzoek voldaan.

10.3 Het recht op inzage wordt alleen toegestaan aan betrokkene of diens gemachtigde. Betrokkene of diens

gemachtigde dienen zich in voorkomende gevallen te kunnen legitimeren en/of hun bevoegdheid aan te tonen.

10.4 Uitzonderingen op verwijderingsrecht als:

- vrijheid van meningsuiting van toepassing is;
- gegevens wettelijke plicht zijn van verantwoordelijke;
- gegevens nodig zijn voor publieke taak bestuursorgaan;
- gegevens nodig zijn voor bescherming volksgezondheid;
- gegevens nodig zijn voor archieven, wetenschappelijk, statistisch of historisch onderzoek, voor zover o.a. het informatierecht aan deze belangen in de weg staan;
- gegevens noodzakelijk zijn voor het uitoefenen of verdediging van enig recht in rechte.

10.5 Voor de verzending en verstrekking van afschriften wordt geen vergoeding in rekening gebracht.

10.6 In geval van verwijdering van gegevens wordt in de gegevens een verklaring opgenomen dat op verzoek van betrokkene de gegevens zijn verwijderd.

## **11. Recht op dataportabiliteit**

11.1 Betrokkene heeft het recht zijn persoonsgegevens die hij aan een verantwoordelijke heeft verstrekt in een gestructureerde, gangbare en leesbare vorm te verkrijgen.

11.2 Betrokkene heeft het recht die gegevens aan een andere verantwoordelijke over te dragen, zonder daarbij te worden gehinderd door de verantwoordelijke aan wie de persoonsgegevens waren verstrekt.

11.3 Verwerkingsverantwoordelijke zal zorgdragen voor een gangbaar en gebruikelijk format waarin betrokkene de data kan ontvangen. Desgevraagd kan het format – in opdracht van betrokkene – ook doorgestuurd worden naar een derde partij.

## **12. Recht op afscherming, aanvulling en correctie van opgenomen persoonsgegevens**

12.1 Desgevraagd worden de opgenomen gegevens aangevuld met een door of namens de betrokkene afgegeven verklaring met betrekking tot de opgenomen gegevens.

12.2 Zijn opgenomen gegevens feitelijk onjuist, voor het doel van de verwerking onvolledig of niet ter zake dienend, dan wel in strijd met een wettelijk voorschrift van de verwerking, dan dient de



betrokkene een schriftelijk verzoek in bij de verantwoordelijke waarin wordt verzocht om verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van de gegevens.

12.3 Zo spoedig mogelijk na ontvangst van het verzoek bericht de verantwoordelijke de betrokkene schriftelijk of dan wel in hoeverre aan het verzoek zal worden voldaan. Een weigering is altijd met redenen omkleed.

12.4 De verantwoordelijke draagt er zorg voor dat een beslissing tot aanvulling, correctie of verwijdering zo spoedig mogelijk wordt uitgevoerd.

12.5 In geval van verwijdering van gegevens wordt in de gegevens een verklaring opgenomen dat op verzoek van betrokkene de gegevens zijn verwijderd.

### **13. Recht op verzet**

13.1 Indien gegevens het voorwerp zijn van verwerking op grond van artikel 4.4, kan de betrokkene daartegen bij de verantwoordelijke verzet aantekenen in verband met zijn bijzondere persoonlijke omstandigheden, indien er sprake is van een gerechtvaardigd belang.

13.2 De verantwoordelijke beoordeelt binnen vier weken na ontvangst van het verzet of het verzet gerechtvaardigd is. Indien het verzet gerechtvaardigd is, beëindigt hij terstond de verwerking.

13.3 De verantwoordelijke kan voor het in behandeling nemen van een verzet een kostenvergoeding vragen (Besluit kostenvergoeding rechten betrokkenen WBP, Staatsblad 2001 305). De vergoeding wordt teruggegeven in het geval het verzet gegrond wordt bevonden.

### **14. Bewaartermijnen**

Verwerkingsverantwoordelijke zal de gegevens nooit langer bewaren dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor de gegevens verzameld worden, met inachtneming van de maximale wettelijke bewaartermijn.

Indien gegevens niet langer bewaard hoeven worden zullen alle identificeerbare kenmerken worden verwijderd of gehele verwijdering vindt plaats.

### **15. Wijziging van het Privacy Statement**

Het kan voorkomen dat Lovēba Groep dit Privacy Statement in de toekomst wijzigt. Op [www.loveba.nl](http://www.loveba.nl) vindt u het meest actuele statement.

### **16. Klachten**

Als je een klacht hebt over een afhandeling of onze werkwijze in het algemeen of over gebrekkige informatie over de wijze van onze dienstverlening dan verzoeken wij jou om ons daar zo spoedig mogelijk over te informeren. Na ontvangst van de klacht nemen wij contact met je op.

Onze klachtenregeling is als volgt:



1. Brieven met de indicatie klacht zullen zo mogelijk beoordeeld worden door iemand anders binnen of buiten ons bedrijf.
2. Je ontvangt altijd een ontvangstbevestiging van de klacht binnen 2 werkdagen.
3. Ons streven is om binnen 15 werkdagen na de ontvangstbevestiging een inhoudelijke reactie op de klacht te geven, zo mogelijk in de vorm van een definitief standpunt.  
Als dat definitieve standpunt niet kan worden gegeven, zal wel worden aangegeven wat daarbij nog in de weg staat en op welke termijn en afhankelijk van welke omstandigheden een verdere berichtgeving zal volgen.
4. In de inhoudelijke reactie op de klacht zal altijd verwezen worden naar de externe klachtregeling bij KiFiD waarin staat dat je binnen 3 maanden na een definitief standpunt jouw klacht bij KiFiD kunt indienen. Ons kantoor is ingeschreven bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) onder nummer 300.017789.  
Mochten wij gezamenlijk niet tot een bevredigende oplossing kunnen komen dan kun je met de klacht terecht bij het onafhankelijk Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD)  
Postbus 93257,  
2509 AG DEN HAAG  
Telefoon 0900-355 2248  
<http://www.kifid.nl>  
Je kunt je desgewenst ook tot de burgerlijke rechter wenden.