

Privacyverklaring

Waarvoor is deze privacyverklaring?

In onze privacyverklaring wordt aangegeven wat Poliservice B.V. met je persoonsgegevens doet. Wanneer je gebruik maakt van onze dienstverlening kunnen wij je vragen om je persoonsgegevens. Deze gegevens krijgen wij van je bijvoorbeeld via de website, e-mail of telefoon. Je persoonsgegevens worden veilig, zorgvuldig en vertrouwelijk door ons behandeld. Wij gebruiken en verwerken je persoonsgegevens overeenkomstig met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen.

Wat verstaan wij onder persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn gegevens zoals je naam, geboortedatum, contactgegevens, (bank)rekeningnummer, kenteken en (in uitzonderingsgevallen) je Burgerservicenummer (BSN). Wij verwerken en gebruiken je gegevens voor onder andere het aanvragen van een nieuwe verzekering of hypotheek en de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst en soms zijn wij wettelijk verplicht om persoonsgegevens aan derden te verstrekken. Het kan ook dat wij je gegevens gebruiken voor marketingactiviteiten. Je kunt dan zelf aangeven welke informatie je wel of niet wilt ontvangen.

Om je privacy te beschermen hebben wij organisatorische en technische maatregelen getroffen. Al onze medewerkers hebben een eed en belofte afgelegd om vertrouwelijk met uw gegevens om te gaan. Ook zorgen wij voor een goede beveiliging van onze toegangssystemen, computernetwerken, servers en ons gebouw. Bovendien bewaren wij je gegevens niet langer dan noodzakelijk.

Opnemen van telefoongesprekken

Wij nemen telefoongesprekken op voor onder andere kwaliteitscontrole en trainingsdoeleinden.

De telefoongesprekken kunnen ook onderdeel zijn van ons adviesdossier, zodat duidelijk is welke onderlinge afspraken er zijn gemaakt. De opgenomen telefoongesprekken worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor de gestelde doeleinden. Je hebt bij een geschil over de inhoud van opgenomen telefoongesprekken het recht om het opgenomen telefoongesprek te beluisteren of daarvan een transcriptie te ontvangen.

Gegevensuitwisseling

Wij wisselen soms gegevens uit met andere bedrijven in verband met onder andere de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst, bijvoorbeeld a.s.r., maar misschien ook een expertisebureau of een incassobureau. Met deze partijen maken wij afspraken over de omgang met persoonsgegevens, zodat uw privacy gewaarborgd blijft. Soms zijn wij ook verplicht om gegevens uit te wisselen met derden, bijvoorbeeld de Belastingdienst, Sociale recherche, Politie of Justitie. Dit vindt uiteraard altijd zorgvuldig en binnen de wettelijke grenzen plaats. Redenen voor gegevensuitwisseling kunnen het tegengaan van fraude en criminaliteit zijn.

Gebruiken van onze website

Er zijn gepaste maatregelen genomen om je bezoek aan- en het gebruik van onze website te beveiligen en om misbruik te voorkomen. De personen die van de gegevens kennis kunnen nemen, zijn gehouden aan geheimhouding daarvan.

Gegevens inzien of corrigeren

Wanneer je iets vraagt over jezelf of over anderen op je polis, dan kunnen wij je vraag pas behandelen als wij er voldoende zeker van zijn echt met jou te maken te hebben. Wij geven geen specifieke gegevens over je gezondheid, declaraties of schade via de telefoon of via onbeveiligde e-mail. Alleen op deze manier kunnen wij misbruik of onjuist gebruik van je gegevens voorkomen.

Je hebt een aantal rechten met betrekking tot je persoonsgegevens:

- Recht op inzage in de door ons over jouw vastgelegde gegevens
- Recht op het indienen van een verzoek tot correctie van jouw gegevens, zoals het wijzigen of verwijderen van gegevens
- Recht om verzet aan te tekenen tegen bepaalde wijzen van gebruik van jouw gegevens

Een verzoek tot inzage of correctie kun je opsturen naar: privacy@poliservice.nl. Je kunt ook het verzoek versturen via ons [contactformulier](#).

Is e- mailen voor jou niet mogelijk? Stuur dan een brief naar:

Poliservice B.V.

Postbus 369

3700AJ ZEIST

Wil je wel een kopie van je identiteitsbewijs bijvoegen? Dan ontvang je binnen 4 weken een reactie.

Het recht op verzet

Soms gebruiken wij je gegevens voor informatieve- en/of marketingactiviteiten. We vinden het namelijk belangrijk dat wij je informeren over de laatste ontwikkelingen binnen de markt, zodat je weet of jouw producten nog voldoen. Dit wordt ook vanuit de AFM (Autoriteit Financiële Markt) van ons verlangd. Je kunt het gebruik van je gegevens door ons in dat verband beperken. Dit zijn de mogelijkheden van verzet die je hebt:

- Verzet tegen het ontvangen van commerciële aanbiedingen van Poliservice
- Verzet tegen telefonische commerciële acties. Dit gaat via het 'Bel me niet register'
- Verzet tegen deelname aan klanttevredenheidsonderzoeken

Je kunt contact hierover opnemen met ons. Wij zijn bereikbaar op werkdagen tussen 8.00 tot 17.00 uur op telefoonnummer: 030-698 18 18. Je kunt ook een e-mail sturen naar:

privacy@poliservice.nl of ga naar ons [contactformulier](#).

Aanpassingen

Wij kunnen deze Privacy statement aanpassen bij nieuwe ontwikkelingen, bijvoorbeeld in het kader van onze bedrijfsactiviteiten of wijzigingen in wet- en regelgeving. Daarom raden wij je aan om deze tekst regelmatig te raadplegen als je onze website bezoekt. Deze tekst is voor het laatst aangepast op 25 mei 2018.

Cookiebeleid

Wat zijn cookies?

Onze website maakt gebruik van cookies. Cookies zijn kleine tekstbestanden die op je computer, tablet of mobiele telefoon worden geplaatst als je onze website bezoekt. Via cookies wordt informatie over je websitebezoek bijgehouden. Gebruik je een browser die geen cookies accepteert, dan kun je niet alle mogelijkheden van de website gebruiken.

Wij vragen je toestemming voordat wij de cookie plaatsen. Denk aan trackingcookies, waarmee we je relevante informatie en aanbiedingen kunnen doen. Niet voor alle cookies is echter je toestemming nodig. Dat is het geval bij noodzakelijke en analytic cookies, waarmee je kunt inloggen en waarmee wij de website kunnen meten om te verbeteren.

Wie plaatst cookies?

Poliservice.nl plaatst cookies. Via de website poliservice.nl kunnen ook cookies van externe leveranciers (derden) worden geplaatst. Bijvoorbeeld om de effectiviteit van het gebruik van de website te meten of om je relevante informatie te tonen.

Op de website zijn buttons opgenomen van video's van YouTube. Deze buttons en video's werken door middel van stukjes code die van YouTube zelf afkomstig zijn. Door middel van deze code worden cookies geplaatst. Wij hebben daar geen invloed op. Leest u de privacyverklaring van YouTube (welke regelmatig kan wijzigen) om te lezen wat zij met je (persoons)gegevens doen die zij via deze cookies verwerken.

Wat doen wij met deze cookies?

Goed werkende website

Cookies zorgen ervoor dat bepaalde onderdelen van de website goed werken en dat je gebruikersvoorkeuren bekend blijven. Bijvoorbeeld wanneer je inlogt voor Mijn Poliservice, de zoekmachine op de website gebruikt of een digitaal formulier invult.

Website verbetering

Cookies worden gebruikt om de werking en de gebruiksvriendelijkheid van onze website te verbeteren. Poliservice verzamelt en analyseert gegevens over je bezoek aan onze website, zoals het aantal pagina's dat je bezoekt, je ingevulde zoektermen, hoe lang je op onze website bent en hoe vaak je terugkomt. Poliservice kan dan zien welke onderdelen van de site relevant voor je zijn of niet. Wij kunnen dan aanpassingen doen.

Gepersonaliseerde informatie en aanbiedingen

Poliservice wil je graag gepersonaliseerde informatie en aanbiedingen laten zien die aansluiten bij je interesses en voorkeuren. Als je bijvoorbeeld schadeproducten hebt bekeken, dan kun je op een later moment een advertentie van een schadeproduct zien. Poliservice kan dit doen door het plaatsen van tracking cookies. Met behulp van deze cookies analyseert en combineert Poliservice je online gedrag op onze website (onder meer je klik- en surfgedrag, datum, tijdstip/duur van je gebruik van onze website) en (persoons)gegevens die je achterlaat op de website (bijvoorbeeld geboortedatum, kenteken en woonplaats). Poliservice

legt deze gegevens vast in een profiel. Ben je klant van Poliservice? Dan kan Poliservice aan dit profiel de gegevens koppelen die van je bekend zijn in Mijn Poliservice, zoals je producten, geboortedatum en relatienummer.

Hoe kun je cookies uitschakelen of verwijderen?

Je kunt cookies via je internetbrowser handmatig verwijderen. Of deze automatisch laten verwijderen wanneer je de website verlaat. Je kunt je internetbrowser ook zo instellen dat je een bericht krijgt als er een cookie wordt geplaatst. En je kunt je browser ook zo instellen dat cookies niet geplaatst mogen worden. Je kunt dan alleen niet van alle mogelijkheden van onze website gebruik maken, zoals het inloggen.

Overzicht Cookies

Hieronder vind je een overzicht van cookies die Poliservice plaatst en waarvoor deze gebruikt worden. Achter elke naam van het cookie staat tevens tussen haakjes hoe lang ze bewaard blijven. Als je je cookies in je browser verwijdert geldt de duur uiteraard niet. Op het moment dat je de webpagina opnieuw opent plaatst Poliservice opnieuw cookies.

Via de website poliservice.nl kunnen cookies van derden worden geplaatst. De derde partij bepaalt de inhoud en duur van de cookie. Wij verwijzen je naar het cookiebeleid van de derde partij voor meer info. Poliservice streeft er naar om onderstaand overzicht zo actueel mogelijk te houden.

Overzicht gebruikte cookies

| Wie plaatst het cookie? | Naam van het cookie? | Doel van het cookie? | Wanneer verloopt het cookie? |
|-------------------------|----------------------|---|-----------------------------------|
| Poliservice | .ASPXAUTH | Dit cookie wordt gebruikt om te bepalen of een gebruiker is geauthentiseerd. | Wanneer de browsingsessie eindigt |
| EpiServer | .ASPXROLES | Dit cookie wordt geassocieerd met ons EpiServer content management systeem en wordt ingesteld wanneer een gebruiker inlogt op een beschermd gebied van de website. Het wordt gebruikt om te bepalen welke rollen/machtigingen worden toegewezen aan een gebruiker, om vervolgens te bepalen welke acties een gebruiker kan uitvoeren of tot welke pagina's een gebruiker toegang heeft. | Wanneer de browsingsessie eindigt |
| Poliservice | ASP.NET_SessionId | Als er wordt ingelogd op Mijn Poliservice slaat deze cookie de naam- en adresgegevens op van de gebruiker, zodat die voorgevuld worden wanneer de | Wanneer de browsingsessie eindigt |

| | | | |
|-------------|---------------------------------|---|-----------------------------------|
| | | gebruiker een formulier op onze site invult. | |
| Poliservice | FGTServer | De website plaatst een functioneel loadbalancing cookie (FGTServer). Het cookie zorgt ervoor dat een gebruiker tijdens een bezoek naar dezelfde (web)server worden geleid. | Na maximaal 1 uur |
| Poliservice | Poliservice.AuthenticationToken | Dit is een verificatietoken die tijdelijk aan een gebruiker wordt toegevoegd. | Na maximaal 30 minuten |
| Poliservice | __RequestVerificationToken | Deze verificatietoken voorkomt vervalsingen. Deze token wordt gebruikt om cross-site request forgery (CSRF) aanvallen te voorkomen. | Wanneer de browsingsessie eindigt |
| Google | _ga | Dit cookie is voor Google Universal Analytics (een belangrijke update van Google's meer algemeen gebruikte analytics dienst). Deze nieuwe dienst vermindert de afhankelijkheid van cookies in het algemeen. Dit cookie verzamelt data voor Google Analytics. Het cookie slaat gegevens op over de gebruikers, de sessies en de campagnes. | Na maximaal 2 jaar |
| Google | _gat_UA# | Dit cookie wordt gebruikt om unieke gebruikers te onderscheiden door het toewijzen van een willekeurig gegenereerd nummer als een client identifier. Het cookie slaat gegevens op over de gebruikers, de sessies en de campagnes. | Na maximaal 10 minuten |
| Poliservice | cookie-message | Dit cookie houdt bij of onze cookie boodschap is weggeklikt door de gebruiker. | Na maximaal 1 jaar |

Nieuwe ontwikkelingen

De teksten van deze site en dus ook van deze pagina kunnen door ons worden aangepast gelet op nieuwe ontwikkelingen, bijvoorbeeld in het kader van onze bedrijfsactiviteiten. Het verdient daarom aanbeveling deze pagina met enige regelmaat te raadplegen als je onze site bezoekt.