

Claims

CNA Hardy is een handelsnaam van de groep ondernemingen bestaande uit CNA Insurance Company Limited, Hardy (Underwriting Agencies) Limited en CNA Insurance Company (Europe) S.A. Zie <https://www.cnahardy.com/site-services/LegalEntityDetails> voor de namen en geregistreerde contactgegevens van al onze rechtspersonen en filialen.

In deze privacyverklaring inzake claims verwijzen de termen “wij”, “ons” en “onze” naar de onderneming/ondernemingen van CNA Hardy die de verzekeringspolis beheert/beheren of dekt/dekken waarop uw claim betrekking heeft en (indien van toepassing) de filialen daarvan die zich in uw land bevinden.

Hoe gebruiken wij persoonlijke informatie?

Wij zetten ons in om de privacy van klanten, eisende partijen en andere zakencontacten te beschermen.

Deze privacyverklaring inzake claims is van toepassing op alle eisende partijen. Wij verwerken hun persoonlijke informatie in verband met de claims die zij hebben ingediend tegen bedrijven en andere organisaties die direct of indirect verzekeringspolissen bij ons hebben afgesloten. Daarbij maken we onder meer (maar niet uitsluitend) gebruik van elektronische middelen en apparaten. We vinden het belangrijk dat u als eisende partij weet hoe we uw persoonlijke informatie kunnen verzamelen, gebruiken, delen of anderszins verwerken. Daarom hebben we in onze communicatie met u over claims een link opgenomen naar de privacyverklaring inzake claims.

Deze privacyverklaring inzake claims is niet van toepassing op andere personen behalve eisende partijen. Als u een particulier bent bij een verzekerde die bij ons een polis heeft afgesloten of als u een makelaar, tussenpersoon of iemand anders bent, dient u in het bijzonder de afzonderlijke privacyverklaringen te raadplegen die wij voor u beschikbaar hebben gesteld. Particulieren van verzekerde personen dienen in het bijzonder de bij hun polis verstrekte privacyverklaring inzake verzekeringspolissen te raadplegen die zich bevindt op XXX Gebruikers van onze website die niet de hoedanigheid van eisende partij hebben, worden verwezen naar de website- en algemene privacyverklaring op <https://www.cnahardy.com/privacy/website>.

Welke informatie valt onder deze privacyverklaring inzake claims?

Deze privacyverklaring inzake claims heeft betrekking op persoonlijke informatie die we ofwel direct van u, ofwel indirect via derde partijen verkrijgen (bijvoorbeeld de persoon die bij ons verzekerd is en de makelaars of tussenpersonen die betrokken zijn bij de verzekeringspolis van die persoon). Verder kan de verzamelde informatie afkomstig zijn van de externe bronnen die hierna vermeld zijn bij “**Delen en verkrijgen van persoonsgegevens**”. In alle gevallen geldt dat de gegevens kunnen worden verkregen per e-mail, telefoon dan wel via elke andere methode waarmee u of de betreffende derden een claim indient, of uit elke andere communicatie tussen hen en ons.

Wat houdt persoonlijke informatie in?

“Persoonlijke informatie” heeft dezelfde betekenis als persoonsgegevens. De definitie van persoonsgegevens is vastgelegd in de uw land geldende wetgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens. Dit begrip dekt alle informatie die betrekking heeft op een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (en in sommige rechtsgebieden informatie over een rechtspersoon). Hieronder wordt verstaan elke (rechts)persoon die direct of indirect kan worden

geïdentificeerd aan de hand van kenmerken zoals een naam, identificatienummer, locatiegegevens, online identificatiecodes (zoals IP-adressen, wanneer ze kunnen dienen om u te identificeren) of een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, mentale, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon.

Eenvoudig gezegd handelt het om gegevens die, onafhankelijk of in combinatie met andere gegevens die wij bewaren of waarover wij kunnen beschikken, kunnen worden gebruikt om direct of indirect uw identiteit vast te stellen.

Persoonlijke informatie omvat ook speciale categorieën van persoonsgegevens. Dit betreft gegevens over uw ras of etnische afkomst, politieke opvattingen, religieuze of filosofische overtuigingen, vakbondslidmaatschap, genetische informatie, biometrische informatie, informatie over uw gezondheid, seksleven of seksuele oriëntatie of bepaalde persoonlijkheidsprofielen]Bijvoorbeeld informatie over uw fysieke of geestelijke gezondheid of aandoening die van belang is voor uw claim. Ook hierbij inbegrepen is informatie over strafrechtelijke veroordelingen of delicten die van belang kunnen zijn voor uw claim (zie hierna bij '**Fraudepreventie**').

Indien de CNA Hardy-onderneming die uw persoonlijke informatie verwerkt zich in Frankrijk bevindt, moet u het volgende weten. De speciale categorieën van gegevens die over u mogen worden verzameld, zijn beperkt tot gegevens over uw gezondheid, veroordelingen en strafbare feiten.

Indien de CNA Hardy-onderneming die uw persoonlijke informatie verwerkt zich in Zwitserland bevindt, moet u het volgende weten. Onder persoonlijke informatie vallen ook gevoelige persoonsgegevens en (persoonlijkheids)profielen . Gevoelige persoonsgegevens zijn gegevens over uw ras of etnische afkomst, politieke, religieuze, vakbondsgelateerde of ideologische opvattingen of activiteiten, genetische informatie, biometrische informatie, informatie over sociale maatregelen en informatie over uw gezondheid, seksleven of seksuele oriëntatie, of informatie die anderszins onderdeel uitmaakt van uw persoonlijke levenssfeer. Hierbij kunt u denken aan gegevens over uw lichamelijke of geestelijke gezondheid of aandoening die van belang kunnen zijn voor uw claim. Ook hierbij inbegrepen is informatie over strafrechtelijke of administratiefrechtelijke procedures en sancties die van belang kunnen zijn voor uw claim (zie hierna bij "**Fraudepreventie**"). Met persoonlijkheidsprofielen wordt verwezen naar een verzameling gegevens die een beoordeling mogelijk maakt van de essentiële eigenschappen van een natuurlijke persoon.

Andere individuen zoals afhankelijke gezinsleden, naasten of anderen die u helpen met uw claim

U moet afhankelijke gezinsleden, naasten of anderen die u helpen met uw claim een kopie van deze privacyverklaring inzake claims tonen als u besluit om in verband met uw claim (documenten of dossiers met daarin) hun persoonlijke informatie aan ons te verstrekken (ongeacht of dit direct of indirect gebeurt, bijvoorbeeld via een makelaar of tussenpersoon). Als u hun persoonlijke informatie (direct of indirect) aan ons verstrekt voor de hierna beschreven doeleinden, dient u te zorgen dat u daartoe gemachtigd bent. Als u, om welke reden dan ook, deze persoonlijke informatie aan ons verstrekt zonder de voorafgaande toestemming van de betrokken personen, is het essentieel dat u alsnog zo snel mogelijk hun toestemming vraagt. Verlenen zij hun toestemming niet, dan moet u ons onmiddellijk daarvan in kennis stellen. In alle voorkomende gevallen dekken de termen 'u' en 'uw' in deze privacyverklaring inzake claims ook deze andere personen.

Belangrijke informatie over overdrachten naar het buitenland, waaronder de Verenigde Staten

Het feit dat wij internationaal actief zijn, houdt in dat uw persoonlijke informatie wordt doorgegeven aan derde partijen in andere landen, waaronder landen buiten de Europese Economische Ruimte. In dit verband behoren tot deze “derde partijen” alle personen die hierna worden vermeld bij “**Delen en verkrijgen van persoonlijke informatie**”. In deze andere landen kan de wetgeving inzake gegevensbescherming afwijken van die in uw land van verblijf of zijn er mogelijk geen wetten op het gebied van gegevensbescherming. De geboden bescherming wordt door de Europese Commissie mogelijk niet afdoende geacht voor persoonlijke informatie.

Met name geven wij persoonlijke informatie door aan onze groepsondernemingen in de Verenigde Staten. Een lijst van alle groepsondernemingen waaraan gegevens worden doorgegeven, is op aanvraag verkrijgbaar, maar omvat 'Continental Casualty Company', 'The Continental Corporation', 'CNA Financial Corporation' en de 'The Continental Insurance Company'. Details over de Amerikaanse ondernemingen zijn te vinden op de website www.cna.com

De doorgifte vindt plaats in het kader van het beheer van uw claim en alle andere soorten verwerkingen in verband daarmee.

De in de Verenigde Staten geboden bescherming wordt door de Europese Commissie niet afdoende geacht voor persoonlijke informatie. Het is mogelijk dat de Amerikaanse defensie- en veiligheidsdiensten in overeenstemming met de lokale wetgeving toegang krijgen tot de persoonlijke informatie.

Wanneer uw persoonlijke informatie zich in deze andere landen bevindt, worden maatregelen genomen (onder meer op het gebied van beveiliging) om uw informatie te beschermen. Dit houdt onder meer in dat contracten met Europese modelbepalingen worden gebruikt, samen met addenda zoals vereist conform de ter plaatse geldende wetgeving.

Meer informatie over de Europese modelbepalingen vindt u online op het volgende adres: http://ec.europa.eu/justice/data-protection/international-transfers/transfer/index_en.htm. .

U kunt contact met ons opnemen als u vragen heeft [of een kopie wilt ontvangen] (contactgegevens hieronder). Let op: in de aan u verstrekte kopieën zijn commercieel gevoelige gegevens eventueel verwijderd of onleesbaar gemaakt.

De categorieën van persoonlijke informatie die wij kunnen verzamelen

Wanneer u de eisende partij bent, omvat de persoonlijke informatie die van u of uit relevante externe bronnen verzameld wordt onder meer:

- Uw volledige naam, privéadres, geboortedatum en andere identificatiegegevens zoals de bewijsstukken voor uw identiteit en woonadres die u in verband met uw claim verstrekt;
- Uw contactgegevens, waaronder uw e-mailadres, telefoonnummer en privéadres;
- Uw betaalkaart en bankrekeninggegevens, inclusief de bankcode en het rekeningnummer;
- Aantekeningen en opnames van gesprekken;
- Gevoelige gezondheidsinformatie, zoals informatie over uw lichamelijke of geestelijke gezondheid of aandoening die van belang kunnen zijn voor uw claim.

- Informatie over strafrechtelijke veroordelingen of delicten, zoals (vermeende) fraude, het witwassen van geld of een ander misdrijf dat u heeft gepleegd;
- Alle andere persoonlijke informatie die u van tijd tot tijd op vrijwillige basis aan ons verstrekt.

Wanneer u een afhankelijk gezinslid of naaste van de eisende partij bent, of een andere persoon die helpt met zijn of haar claim, verzamelen wij geen gevoelige informatie over uw gezondheid, maar mogelijk wel alle andere bovenvermelde informatie wanneer dit noodzakelijk is in verband met zijn of haar claim.

We zullen in onze communicatie duidelijk aangeven als u niet verplicht bent de door ons gevraagde persoonlijke informatie te verstrekken. Wij hanteren echter wel als stelregel dat de bovenvermelde persoonlijke informatie niet wordt opgevraagd tenzij daartoe een noodzaak bestaat. Hiermee bedoelen we: is de informatie noodzakelijk voor de in deze privacyverklaring vermelden doeleinden? (Zie hierna).

De doeleinden waarvoor wij persoonlijke informatie gebruiken en verwerken

Wij kunnen persoonlijke informatie gebruiken of anderszins verwerken in het kader van de volgende doeleinden:

- Het beheren van verzekeringspolissen, waaronder het communiceren met u over uw claim, het verwerken van uw claim, het beoordelen, controleren en valideren van uw schadeverleden en het uitkeren van uw claim.
- Het laten uitvoeren van expertises door externe deskundigen, in het bijzonder medische opinies.
- Het verifiëren van uw identiteit, onder meer aan de hand van identiteitscontroles (zie hierna bij "**Fraudepreventiecontroles**").
- Bijstand en advies over medische vraagstukken, onder meer om betalingen te verrichten aan personen or organisaties die zorg leveren aan u, indien die betalingen verschuldigd en gedekt zijn onder het verzekerde risico van de polis op basis waarvan u uw claim indient.
- Het beheren en controleren van onze bedrijfsprocessen, waaronder de boekhouding.
- Het uitvoeren van controles ter bestrijding van fraude en witwaspraktijken en van andere activiteiten in het kader van het voorkomen, opsporen en onderzoeken van misdrijven, voor zover toegestaan of vereist conform de geldende wet- en regelgeving (zie hierna bij "**Fraudepreventiecontroles**").
- Het vaststellen en verdedigen van wettelijke rechten.
- Het voldoen aan wet- en regelgeving, waaronder het naleven van de wetten in uw land evenals wetten buiten uw land van verblijf, zoals in de Verenigde Staten waar wij uw claim verwerken.
- Het conform de ter plaatse geldende wetgeving bewaken en vastleggen van telefoongesprekken en e-mailcommunicatie, indien dit noodzakelijk is voor het naleven van de voor onze onderneming geldende regelgeving of zelfreguleringspraktijken of -procedures, het voorkomen of opsporen van misdrijven, het waarborgen van de veiligheid en, met uw instemming indien dat volgens de ter plaatse geldende wetgeving vereist is, het borgen van de kwaliteit, het verzorgen van opleidingen, het uitvoeren van marktonderzoek en- analyses, en het ontwikkelen van statistieken. U bent vrij om te beslissen of u toestemming verleent voor de verwerking van uw gegevens voor deze doeleinden. Wij kunnen uw claim ook beheren als deze toestemming ontbreekt. In sommige gevallen kan de verwerking berusten op een alternatief voor toestemming

(indien en voor zover de activiteit wordt uitgevoerd in uw land). Wanneer een gesprek wordt opgenomen, verneemt u dit voorafgaand aan het gesprek of, indien vereist, door middel van aanvullende kennisgevingen.

De gronden voor het gebruik en verdere verwerking van uw persoonlijke informatie door CNA Hardy, krachtens de geldende privacywetgeving

Hierboven hebben wij uiteengezet voor welke doeleinden wij uw persoonlijke informatie kunnen gebruiken en anderszins verwerken in verband met uw claim. De wet schrijft voor dat wij u in kennis moeten stellen van de wettelijke basis voor dit gebruik en andere verwerkingen. Hieronder valt (zoals van toepassing):

- Verwerking van uw claim zodat wij onze verplichtingen op grond van de betreffende verzekeringsovereenkomst met de verzekerde persoon kunnen nakomen;
- Verwerking ten behoeve van rechtmatige belangen (met inbegrip van onze eigen rechtmatige belangen en die van andere entiteiten en filialen in onze groep van ondernemingen), op voorwaarde dat uw belangen en fundamentele rechten en vrijheden zich niet hiertegen verzetten. Dit is in het bijzonder van toepassing wanneer we uw persoonlijke informatie gebruiken en verwerken bij het afhandelen van uw claim, het valideren van uw schadeverleden of dat van een andere persoon of zaak die/dat mogelijk betrokken is bij de claim en het naleven van onze verplichtingen op het gebied van wet- en regelgeving en goed bestuur.
- Verwerkingen die nodig zijn om te voldoen aan onze wettelijke plichten op grond van het recht van de Europese Unie (indien van toepassing) en (indien toegestaan en gerechtvaardigd) de nationale wetgeving in alle landen waar wij actief zijn;
- Verwerkingen die nodig zijn voor het vaststellen, uitoefenen of verdedigen van wettelijke vorderingen of rechten.

In sommige gevallen vormt uw toestemming een legitieme reden voor het verwerken van uw persoonlijke informatie. Toestemming verwijst in dit geval naar uw vrijwillig verstrekte, specifieke, geïnformeerde en ondubbelzinnige toestemming, bijvoorbeeld bij de verwerking van speciale categorieën van persoonsgegevens.

Deze toestemming kan worden gevraagd op het moment dat u uw claim indient, bijvoorbeeld wanneer u het claimformulier ondertekent. In sommige gevallen wordt gedoeld op uitdrukkelijke toestemming. Deze zal worden gevraagd voordat u een medische beoordeling ondergaat gericht op het verifiëren van delen van uw claim of als ondersteuning bij het afwickelen van uw claim. Op grond van de toepasselijke privacywetgeving heeft u het recht om toestemming die u heeft verleend op elk moment weer in te trekken.

Wij wijzen erop dat wanneer u uw toestemming intrekt en wij over geen andere wettelijke basis beschikken om uw persoonlijke informatie te kunnen gebruiken of anderszins te verwerken, wij uw claim mogelijk niet meer (goed) kunnen beheren.

Kort gezegd, voor het beheer van uw claim moeten wij over bepaalde categorieën van persoonsgegevens kunnen beschikken. Sommige andere informatie wordt verwerkt ten behoeve van onze rechtmatige belangen, zolang u hiervan geen wezenlijk nadeel ondervindt. Sommige andere informatie wordt verwerkt op grond van toestemming.

Fraudepreventiecontroles

Tijdens het beheren van uw claim kunnen wij identiteitscontroles uitvoeren en uw persoonlijke informatie ook delen met agentschappen voor fraudebestrijding (waaronder die in uw land). Deze agentschappen voor fraudebestrijding worden in kennis gesteld wanneer onjuiste informatie wordt verstrekt of fraude wordt vastgesteld. Rechtshandhavingsautoriteiten mogen toegang hebben tot en gebruik maken van deze informatie. Als bescherming tegen financiële misdrijven en ter naleving van de wet- en regelgeving kunnen wij een controle op uw identiteit uitvoeren bij de agentschappen voor fraudebestrijding. Dit heeft geen gevolgen voor uw kredietscore. Wanneer de identiteitscontrole mislukt, kunnen wij u om specifieke bewijsstukken omtrent uw identiteit vragen.

Agentschappen voor fraudebestrijding rapporteren aan ons of er risico's aanwezig zijn op het gebied van fraude, witwassen of identiteitscontrole. Let op: wanneer deze controles gerechtvaardigd zijn op basis van alternatieve gronden voor het verwerken van persoonlijke informatie, zoals onze eigen rechtmatige belangen in verband met onze verplichtingen op het gebied van wet- en regelgeving en goed bestuur, hoeven we aan u geen toestemming te vragen.

Fraudecontrolesysteem voor de Britse verzekeringsmarkt

Wanneer u als betrokkene woonachtig bent in het Verenigd Koninkrijk en de geldende privacy wetgeving dat toestaat, kunnen wij uw persoonlijke informatie aanleveren bij het sectorbrede fraudecontrolesysteem voor de Britse verzekeringssector. Dit is een door een derde partij beheerde fraudedatabase die ook gebruikt wordt door andere leden van de Britse verzekeringssector. In voorkomende gevallen geven wij uw persoonlijke informatie door aan de derde partij die de fraudedatabase beheert. Indien er een risico op fraude wordt vastgesteld, zal deze derde partij op haar beurt de informatie delen met andere leden of verzekeringsklanten. Wanneer uw persoonlijke informatie zich in handen van deze derde bevindt, worden maatregelen genomen om uw informatie te beschermen. Dit kan schriftelijke overeenkomsten tussen hen en ons omvatten, waarin is neergelegd hoe uw persoonlijke informatie moet worden beveiligd en mag worden gedeeld.

Gegevens anonimiseren

Om te voorkomen dat u aan de hand van gegevens geïdentificeerd kunt worden, zetten we uw persoonlijke informatie eventueel om in statistische of samengevoegde gegevens. Op basis van deze samengevoegde informatie kunnen we marktonderzoeken en -analyses uitvoeren en bijvoorbeeld statistische onderzoeken en rapporten opstellen. Zo kunnen we rapporten opstellen over de aangeboden producten en dekkingsvarianten die tot het minste of het meeste aantal claims leiden en over de gemiddelde waarde van die claims. We kunnen samengevoegde gegevens op verschillende manieren delen, onder meer om de redenen die ook van toepassing zijn op het delen van persoonlijke informatie (zie hierna bij "**Delen en verkrijgen van persoonlijke informatie**")

Delen en verkrijgen van persoonlijke informatie

In het kader van de bovenvermelde doeleinden kan persoonlijke informatie worden gedeeld met onze groepsmaatschappijen (zie hierboven bij "**Overdrachten naar het buitenland**"). Verder kan deze informatie worden gedeeld met (of verzameld van) makelaars en andere distributiepartijen, verzekeraars en herverzekeraars, agentschappen voor fraudepreventie, artsen en zorgprofessionals, en andere dienstverleners die ons en onze groepsmaatschappijen ondersteunen bij het uitvoeren van onze bedrijfsactiviteiten. Dit zijn de bronnen waaruit uw persoonlijke informatie afkomstig kan zijn. Deze bronnen zijn niet openbaar beschikbaar.

Indien een rechterlijk bevel, wet, voorschrift of verzoek van overheidswege dit vereist, wordt persoonlijke informatie gedeeld met toezichthouders, de rechter en overheidsinstanties. Verder kan informatie worden gedeeld in het kader van de verkoop van (delen van) onze groep van ondernemingen of de overdracht van bedrijfsactiva.

Indien van toepassing op uw locatie kan persoonlijke informatie (waaronder letselinformatie) worden opgenomen in claimsregisters die gedeeld worden met andere verzekeraars (let op: dit geldt niet in Zwitserland). Op grond van de voor de verzekeringssector geldende wet- en regelgeving in uw land zijn we mogelijk verplicht alle aanspraken van derden op vergoeding wegens lichamelijk letsel te registreren bij instanties voor collectieve verzekeringen. We raadplegen deze registers eventueel in het kader van het opsporen en voorkomen van fraude of bij het valideren van uw schadeverleden of dat van een andere persoon of zaak die/dat mogelijk betrokken is bij de claim of polis.

Sommige situaties vragen om de overdracht van persoonlijke informatie tussen onze Europese en internationale kantoren (zie hierboven voor meer informatie). Hierbij kan (voor zover geoorloofd op grond van de toepasselijke privacywetgeving) persoonlijke informatie worden doorgegeven aan gerechtelijke of toezichthoudende instanties uit hoofde van verschillende wettelijke voorschriften, waaronder de voorschriften waaraan onze in de VS gevestigde moedermaatschappij is onderworpen.

In voorkomende gevallen en voor zover toegestaan door de privacywetgeving kunnen we uw persoonlijk informatie, met inbegrip van (doch niet uitsluitend) informatie vervat in medische rapporten, rapporten van privédetectives en rapporten van revalidatiespecialisten, ook delen met (een van) de volgende personen:

- De tussenpersoon, makelaar of vertegenwoordiger die betrokken is bij de verzekeringspolis waarop uw claim betrekking heeft.
- Uw werkgever of de door uw werkgever aangewezen tussenpersoon indien deze persoon de verzekeringsnemer is.
- Uw huisarts of een andere arts bij wie u onder behandeling staat of die anderszins betrokken is bij uw claim (zoals een onafhankelijke arts indien u uitdrukkelijk akkoord gaat met een medische beoordeling gericht op het verifiëren van delen van uw claim of als ondersteuning bij het afwickelen van uw claim).
- Verzekeringsbrancheorganisaties in uw land, onze verzekeringspartners, curatoren, herverzekeraars, verzekeraars, schade-experts, medische instanties (in het Verenigd Koninkrijk en daarbuiten) en onze onderaannemers en vertegenwoordigers.
- Bureaus voor schade- en claimbeoordeling – gebruikers bij deze bureaus gebruiken de informatie voor het beoordelen van verzekeringsclaims en het vaststellen van schade.
- Onze juridische en andere professionele adviseurs.
- Toezichthouders van de overheid en de Ombudsman.
- Andere verzekeringsmaatschappijen indien de wet ons tot doorgifte verplicht, dit in beperkte en gecontroleerde gevallen.

Behalve zoals beschreven in deze privacyverklaring inzake claims zullen we uw claim niet met anderen bespreken, tenzij u hun naam doorgeeft en uitdrukkelijke schriftelijke toestemming

verleent (dit geldt ook voor uw echtgeno(o)t(e), kennissen en juridisch adviseur). Vanuit het oogpunt van veiligheid moeten zij hun identiteit bewijzen door uw geboortedatum, postcode en polisnummer te verstrekken.

Bewaartermijn en criteria bij het bepalen van de bewaartermijn

Persoonlijke informatie wordt niet langer bewaard dan noodzakelijk is om de bovenvermelde doeleinden te bereiken. We zullen de informatie met name bewaren zo lang dit noodzakelijk is voor het beheer van uw claim. Na de afwikkeling van uw claim bewaren we de informatie niet langer dan noodzakelijk is, waarbij de toepasselijke bewaartermijn bepaald wordt door de wet- of regelgeving of door gerechtelijke procedures of onderzoeken door toezichthoudende instanties.

Om vast te stellen hoe lang informatie wordt bewaard na de afwikkeling van de claim, hanteren wij onder meer de volgende criteria: (i) **Bewaartermijn ten behoeve van vragen** We bewaren de informatie gedurende een redelijke termijn (tot zes maanden) voor het geval u vragen heeft; (ii) **Bewaartermijn ten behoeve van claims** We bewaren de informatie gedurende de wettelijke termijn waarbinnen u een claim tegenover ons kunt doen gelden; deze termijn varieert afhankelijk van uw land; (iii) **Bewaartermijn conform wet- en regelgeving**

Als u meer wilt weten over onze procedures voor het bewaren van gegevens, kunt u contact met ons opnemen (zie hierna bij **“Vragen en verzoeken”**).

Controle van telefoongesprekken en andere communicatie

Met uw toestemming (voor zover vereist) kunnen we telefoongesprekken controleren en opnemen om onze dienstverlening te verbeteren en de veiligheid te waarborgen. Wanneer een gesprek wordt opgenomen, wordt dit (indien vereist) voorafgaand aan het gesprek meegedeeld. Zie hierboven bij **“De doeleinden waarvoor wij persoonlijke informatie gebruiken en verwerken”** voor meer informatie.

Vragen of verzoeken

De privacywetgeving in uw land kent verschillende rechten aan u toe. Hieronder vallen onder meer (voor zover van toepassing):

- Het recht op uitsluitel over de vraag of uw persoonlijke informatie wordt verwerkt en, indien dat het geval is, het recht van **inzage** in de persoonlijke informatie die wij over u bewaren, op een kopie daarvan in een gestructureerd, algemeen gebruikt en machineleesbaar formaat, en op doorgifte van deze informatie aan een andere verwerker in situaties waarin de toepasselijke wetgeving voorziet. Tenzij de geldende wetgeving anders bepaalt, mogen wij inzage weigeren indien dit inbreuk maakt op de privacyrechten van andere personen of afbreuk doet aan de rechten en vrijheden van deze personen.
- Ook heeft u **recht op informatie** over: i. de herkomst van uw persoonsgegevens, ii. het doel van de verwerking en de verwerkingsmethoden, iii. de logica achter verwerkingen die op elektronische manier worden uitgevoerd, iv. de identiteit van de verwerkingsverantwoordelijke en, voor zover aangesteld, de gegevensverwerker(s) en de plaatselijke privacyfunctionaris, en v. de entiteiten of categorieën van entiteiten aan wie uw persoonsgegevens kunnen worden meegedeeld.
- U heeft **recht op rectificatie**, waaronder het recht om onjuiste persoonlijke informatie door ons te laten corrigeren, het recht om een verzoek te doen tot beperking van de op u toepasselijke verwerking of om bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonlijke informatie, het recht om een verzoek te doen tot het verwijderen, anonimiseren of blokkeren

van uw persoonlijke informatie indien de verwerking onrechtmatig is of als het niet langer relevant is dat wij de informatie bewaren, en het recht op kennisgeving van wijzigingen in uw persoonlijke informatie die zijn doorgegeven aan entiteiten aan wie de persoonlijke informatie is gecommuniceerd, behoudens gevallen waar de naleving van deze vereiste onmogelijk is of de daarmee gemoeide inspanning klaarblijkelijk onevenredig is met het te beschermen recht.

- U heeft **recht op gegevensoverdraagbaarheid**, zoals in bepaalde gevallen het verkrijgen van persoonlijke informatie in een algemeen gebruikt, machineleesbaar formaat (bijvoorbeeld wanneer de verwerking van de informatie op basis van toestemming gebeurt).
- Wanneer er gegronde redenen bestaan, heeft u het **recht om bezwaar te maken** tegen (delen van) de verwerking van uw persoonlijke informatie; het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonlijke informatie voor het toezenden van advertentiemateriaal, direct marketing of verkoop dan wel het uitvoeren van marktstudies of commerciële communicatieonderzoeken (wij willen er echter op wijzen dat wij uw persoonlijke informatie niet ten behoeve van marketing gebruiken).
- U heeft het **recht niet te worden onderworpen aan geautomatiseerde individuele besluitvorming**, waaronder (indien van toepassing) profiling, wanneer dit voor u als individu aanzienlijke of rechtsgevolgen kan hebben. Verder bent u gerechtigd eerder verleende toestemming voor een verwerking in te trekken.

Zie "**Contactgegevens**" als u een van deze rechten wilt uitoefenen (waar relevant)..

Gevolgen van het niet verstrekken van persoonlijke informatie

U heeft recht op informatie over de mogelijke gevolgen van het niet verstrekken van persoonlijke informatie die wij direct bij u opvragen. Het is bijvoorbeeld mogelijk dat wij uw claim niet kunnen beheren als de persoonlijke informatie op het claimformulier onvolledig is of onjuist blijkt dan wel onvolledig of onjuist blijkt uit onze telefoongesprekken of e-mailcorrespondentie en u bij navraag de betreffende gegevens niet verstrekt.

Updates en wijzigingen van deze privacyverklaring inzake claims

Vanwege deze voortdurende wijzigingen, veranderingen in de wet en de veranderende aard van de technologie, van onze gegevenspraktijken, zal deze privacyverklaring inzake claims van tijd tot tijd veranderen. We raden u aan deze pagina regelmatig te controleren.

[Klik op deze link](#) voor toegang tot de vorige versie van deze privacyverklaring inzake claims.

Contactgegevens

Als u uw rechten inzake gegevensbescherming wilt uitoefenen, kunt u een e-mail sturen naar: DataProtectionOfficer@CNAHardy.com.

Wij ontvangen graag opmerkingen over deze privacyverklaring. Gebruik hiervoor dezelfde contactgegevens als hierboven.

Uw recht om een klacht in te dienen bij de toezichthoudende autoriteit voor gegevensbescherming in uw land

Wanneer u van mening bent dat wij bij de verwerking van uw persoonlijke informatie de geldende privacywetgeving hebben overtreden, heeft u het recht om een klacht in te dienen bij de toezichthoudende autoriteit voor gegevensbescherming in uw land, onverminderd enig ander administratief of juridische middel waarover u beschikt. Onder uw land wordt verstaan het land

waar u uw gewone verblijfplaats heeft, waar u werkt of waar de vermeende overtreding heeft plaatsgevonden. Hierna vindt u een overzicht van de toezichthoudende autoriteiten en de plek waar u de contactgegevens voor klachten kunt vinden:

- **Verenigd Koninkrijk:** Information Commissioner's Office, <https://ico.org.uk/>
- **Luxembourg:** Commission Nationale Pour La Protection Des Données, <https://cnpd.public.lu/en.html>
- **België:** Privacycommissie, <https://www.privacycommission.be/en>
- **Denemarken:** Datatilsynet, <https://www.datatilsynet.dk/forside/>
- **Frankrijk:** La Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, <https://www.cnil.fr/>
- **Duitsland:** Die Landesbeauftragte für den Datenschutz Nordrhein-Westfalen, <https://www.ldi.nrw.de>
- **Nederland:** Autoriteit Persoonsgegevens, <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/>
- **Zwitserland:** Federal Data Protection and Information Commissioner: <https://www.edoeb.admin.ch/org/00144/index.html?lang=en>
- **Italië:** [Garante per la Protezione dei Dati Personali, http://www.garanteprivacy.it/](http://www.garanteprivacy.it/)

Indien de CNA Hardy-onderneming die uw persoonlijke informatie verwerkt zich in Italië bevindt, moet u het volgende weten.

Uw persoonlijke informatie wordt verwerkt door de landenmanager die belast is met de desbetreffende verwerking bij CNA Hardy in Italië en die instructies ter zake heeft ontvangen.

Laatst bijgewerkt op: 01.01.2019