TenC04 Klachtbehandeling schadeverzekeringen

Turien & Co. Assuradeuren B.V.

(laatste update(controle): 19-02-2025)

Verwerking

Registratienummer	T&C04	
Naam verwerking	Klachtbehandeling schadeverzekeringen	
Verantwoordelijke	Turien & Co. Assuradeuren B.V.	
	James Wattstraat 11 1817 DC Alkmaar Nederland	Postbus 216 1800 AE Alkmaar Nederland
Intern verantwoordelijke	Klachtencoördinator	
Doel(en) van verwerking	1. Registratie en afhandeling van klachten inzake het aangaan en uitvoeren van verzekeringen of onze dienstverlening; 2. Verantwoorde uitoefening van de bedrijfsdoelstellingen van de organisatie mede ten behoeve van samenwerkingsverbanden; 3. Genereren van management- en beleidsinformatie, onder meer ten behoeve van de kwaliteit van de dienstverlening, product- en dienstenontwikkeling alsmede ten behoeve van het bepalen van algemene strategie en beleid; 4. Analyses voor historische, statistische en wetenschappelijke doeleinden; 5. Voorschriften uit wet- en regelgeving. Hiermee wordt bedoeld het voldoen aan wettelijke verplichtingen; 6. Bijhouden van hoe en wanneer wij contact met betrokkene hebben, bijvoorbeeld ter verbetering van de communicatie, als bewijs, of voor training van onze medewerkers. In dit kader kunnen wij ook telefoongesprekken opnemen.	
Grondslag(en) van verwerking	- De betrokkene heeft voor de verwerking zijn ondubbelzinnige toestemming verleend; - De gegevens zijn noodzakelijk 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; - De gegevens zijn noodzakelijk om een wettelijke verplichting na te komen waaraan de verantwoordelijke onderworpen is; - De gegevens zijn noodzakelijk ter vrijwaring van een vitaal belang van de betrokkene; - De gegevens zijn noodzakelijk voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de verantwoordelijke of van een derde aan wie de gegevens worden verstrekt.	

Betrokkene(n)

Hoedanigheid betrokkene	Categorieën van persoonsgegevens	Aard persoonsgegevens
Indiener van klachten / klagers	NAW-ggevens	Algemeen
	Telefoon, fax, e-mail	Algemeen
	Geslacht	Algemeen
	Polisnummer en polisgegevens	Algemeen
	Cliëntnummer	Algemeen
	Werkgeversgegevens (collectiviteit)	Algemeen
	Klachtgegevens (aard en omschrijving)	Algemeen
	Declaraties en declaratiegegevens	Gevoelig
	Schadegegevens	Gevoelig
	Voor communicatie benodigde gegevens	Algemeen
	Medische persoonsgegevens	Bijzonder
	Strafrechtelijke gegevens	Bijzonder
Hoedanigheid betrokkene	Categorieën van persoonsgegevens	Aard persoonsgegevens
Personen, die gelieerd zijn aan de bij de eerste categorie van betrokkenen genoemde personen (zoals advocaten, partners)	NAW-gegevens	Algemeen
	Telefoon, fax, e-mail	Algemeen
	Geslacht	Algemeen
	Voor communicatie benodigde gegevens	Algemeen

Ontvangers

	Categorieën van (mogelijke) ontvangers	Doel(en) (zie de eerste tabel 'Verwerking' bij 'Doeleind(en) van verwerking' voor de betekenis van de nummers)
Intern	Medewerkers die belast zijn met de verwerking van gegevens in het kader van klachtafhandeling	1, 2, 3, 4, 6
	Medisch adviseur en personen behorende tot diens medische staf	1, 2
	Leidinggevenden van de betrokken teams en afdelingen	1, 2, 3, 4, 6
	Medewerkers afdeling Internal Audit & Compliance	2, 3, 4, 5
	Functionaris gegevensbescherming	2, 5
	Managers	1, 2, 3, 4. 6
	Directieleden	1, 2, 3, 4, 6

	Categorieën van (mogelijke) ontvangers	Doel(en)
Extern	Betrokkene zelf	1, 2
	Geschillenbeslechtiginginstanties	1, 5
	Toezichthouders als De Nederlandse Bank en de Autoriteit Financiële Markten	5
	Personen en instanties die op grond van wettelijke verplichting(en) geïnformeerd moeten of mogen worden	5
	Externe deskundigen (experts, schadeafhandelingsbureau's)	1
	Advocaten en andere vertegenwoordigers van klagers	1

Doorgifte

Binnen EU	Ja (Buitenlandse risicodrager)
Buiten EU	Nee
Internationale organisaties	Nee
Passend	N.v.t.

Bewaartermijnen

Persoonsgegevens worden 7 jaar bewaard, te rekenen vanaf de einddatum afhandeling van de klacht. Nadat de toepasselijke bewaartermijn is verstreken, zullen wij de persoonsgegevens anonimiseren. Dit betekent dat de bij ons aanwezige persoonsgegevens niet meer te herleiden zijn naar de betrokkene als individu.

Algemene beschrijving technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen

De bescherming van persoonsgegevens valt onder het informatiebeveiligingsbeleid van de organisatie. Dit informatiebeveiligingsbeleid is gebaseerd op negen pijlers:

- risicoanalyses, gericht op het bepalen van een beveiligingsclassificatie voor een (business)applicatie en eisen voor specifieke application controls;
- onderhouden van een basisbeveiligingsniveau voor de werkstations, netwerken, servers en storage. Hierbij valt te denken aan clear screen policy (schermbeveiliging), cryptografische versleuteling bij data-uitwisseling met externe partijen; beveiligde serverruimte; bescherming tegen kwaadaardige software.
- logische toegangsbeveiliging, gericht op het onderhouden van een set van regels voor het verlenen van toegang tot netwerk- en computersystemen, waaronder beveiliging van het netwerk middels een inlogprocedure (persoonlijke inlognaam en wachtwoord waarbij wachtwoorden periodiek dienen te worden gewijzigd);
- fysieke beveiliging, gericht op het weren van onbevoegden (toegangsbeveiliging en fysieke beveiliging van gebouw en omgeving);
- integriteitmanagement, gericht op het vaststellen van de betrouwbaarheid van het personeel bij het in dienst nemen van personeel, tijdens de uitvoering van het dienstverband en het einde dienstverband;

- bedrijfscontinuïteitsplannen met betrekking tot informatie in geval van calamiteiten (waaronder maken van back-ups);
- Incidentenmanagement, gericht op de registratie, analyse, escaleren, oplossen en voorkomen van beveiligingsincidenten.
- Autorisatiemanagement, gericht op het voorkomen van ongeoorloofde toegang tot applicaties en onderliggende data.
- Awareness, om de medewerkers regelmatig te wijzen op de rol die zij zelf spelen in de informatiebeveiliging en bescherming van de persoonsgegevens (o.a. Clean desk policy).