

dte.nu

Privacy Statement

Privacy Statement Dealer Totaal Concept BV en Dealer Totaal Concept Verzekeringen BV

Inhoudsopgave

<i>Dealer Totaal Concept BV en Dealer Totaal Concept Verzekeringen BV</i>	2
<i>Onze bedrijfsstructuur</i>	2
<i>Officiële statement</i>	2
<i>Welke gegevens verzamelen we van je?</i>	2
<i>Waarom verzamelen we bepaalde gegevens?</i>	2
<i>Met wie delen we gegevens? En waarom?</i>	3
<i>Belangrijkste partijen waar wij gegevens mee delen</i>	3
<i>Goede scheiding van gegevens</i>	4
<i>Op welke momenten wisselen we gegevens uit?</i>	4
<i>Hoe beschermen we je gegevens?</i>	5
<i>Twijfel je over een bericht van ons?</i>	5
<i>Hoe lang bewaren we je gegevens?</i>	6
<i>Je gegevens bij gebruik van andere websites en social media</i>	6
<i>Als wij verwijzen naar andere partijen</i>	6
<i>Als je via social media contact met ons zoekt</i>	6
<i>Welke rechten en keuzes heb je?</i>	6
<i>Geen commerciële acties meer</i>	6
<i>Cookies en mailings</i>	7
<i>Je persoonsgegevens inzien</i>	8
<i>Hoe maak je een geldige kopie van je paspoort of id-kaart?</i>	8
<i>Je persoonsgegevens wijzigen</i>	8
<i>Bezwaar maken of een klacht indienen</i>	8
<i>Je persoonsgegevens laten verwijderen of niet laten gebruiken</i>	9
<i>Opnemen van telefoongesprekken</i>	9
<i>Waarom nemen we onze telefoongesprekken op?</i>	9
<i>Vragen over je privacy?</i>	9

Dealer Totaal Concept BV en Dealer Totaal Concept Verzekeringen BV

Dealer Totaal Concept BV en Dealer Totaal Concept Verzekeringen BV (verder te noemen: 'DTC') heeft haar dienstverlening verdeeld over verschillende bedrijfsonderdelen.

Onze bedrijfsstructuur

DTC bestaat uit verschillende bedrijfsonderdelen, die werken onder verschillende handelsnamen. In het Handelsregister van de Kamer van Koophandel zijn deze onderdelen en handelsnamen te raadplegen onder de volgende gegevens:

- Dealer Totaal Concept BV (KvK 30189294);
- Dealer Totaal Concept Verzekeringen BV (KvK 30261549).

Handelsnamen die zij in gebruik hebben zijn onder meer: Leenburo, Direct & Zeker lenen, DCP (Dealer Cash Plan), Van Kouwen Finance, Hyundai alles in 1, DTC Lease, DTC Online, DTC.NU, Super Keukens betaalplan en Keuken Depot betaalplan.

Alle onderdelen van DTC zijn gevestigd aan het adres Floridalaan 2, 3404 WV IJsselstein. Wij zijn te bereiken op telefoonnummer 030-760 5000 of 030-6868750 of per telefax op het nummer 030-6868755. Het is ook mogelijk contact te leggen per WhatsApp op het nummer 06-19116184. Per e-mail kunt u ons bereiken op het adres info@dtc-lease.nl of verzekeringen@dtc.nu.

Officiële statement

Bij het bemiddelen voor het sluiten van een verzekering of andere financiële dienst hebben wij persoonsgegevens van u nodig.

DTC respecteert de persoonlijke levenssfeer van haar cliënten. Met je persoonsgegevens wordt door ons dan ook zorgvuldig omgegaan. DTC verwerkt je gegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en aanverwante wetten en gedragscodes.

DTC is aangesloten bij de Nederlandse Vereniging van Financieringsadviseurs (NVF). De NVF behartigt de belangen van professionele financieringsintermediairs in de branche. Een kantoor dat is aangesloten bij de NVF biedt, door de ondertekende gedragscode, garanties aan de consument voor o.a. deskundigheid en integriteit.

DTC heeft de verwerking van je persoonsgegevens aangemeld bij haar Functionaris voor de gegevensbescherming, zoals beschreven in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De Functionaris voor de gegevensbescherming ziet erop toe dat de verwerking in overeenstemming is met de wet en de gedragsregels. De functionaris is te bereiken via de contactgegevens van DTC.

In de volgende onderdelen staat beschreven hoe DTC omgaat met je persoonsgegevens, welke rechten je hebt en waar je terecht kunt voor vragen over je privacy.

Welke gegevens verzamelen we van je?

Sluit je met behulp van onze bemiddeling een verzekering af, meld je een schade of bezoek je onze website? Dan verzamelen we gegevens van je. Welke gegevens verzamelen we nou? Wat doen we daarmee en hoe lang bewaren we ze? We zijn daar graag open over.

Waarom verzamelen we bepaalde gegevens?

In onze uitleg over hoe we omgaan met de gegevens die we van je hebben, maken we onderscheid tussen persoonsgegevens en overige gegevens. Persoonsgegevens zijn gegevens die direct te herleiden zijn naar jou, zoals je naam, adres en telefoonnummer. Overige gegevens zijn gegevens die

we van je hebben, maar die op zichzelf niet te herleiden zijn naar jou, zoals de premie die je betaalt of de dekking die je hebt. Wij hebben op verschillende momenten verschillende redenen om je gegevens te verzamelen of gebruiken. Hieronder leggen we dit uit.

- Om de aanvragen voor financiële producten te kunnen verwerken:

- je persoonsgegevens, zoals naam, geslacht, adres en geboortedatum
- persoonsgegevens van een eventuele partner of kinderen: naam, geboortedatum.
- je gegeven antwoorden bij het aanvragen van een verzekering, wijziging, schademelding of declaratie
- overige gegevens over dat wat je via ons verzekert, zoals je woning, je inboedel of je auto

- Om je online en offline te kunnen informeren over je verzekering, zoals veranderingen in je verzekering en service-informatie:

- persoonsgegevens, zoals je e-mailadres, (mobiele) telefoonnummer en adresgegevens
- overige gegevens, zoals productgegevens

- Om onze dienstverlening beter, persoonlijker en dus relevanter te maken en voor overige marketingactiviteiten, adverteren, het bieden van relevante aanbiedingen en informatie over onze producten (commercieel):

- persoonsgegevens, zoals je e-mailadres en je naam
- overige gegevens, zoals de producten die je bij ons hebt en het gebruik van digitale media van DTC: onze website, WhatsApp en social media

- Voor het personaliseren van je interactie met onze website, voor het verbeteren van de online navigatie en voor het maken van rapportages over het gebruik van onze website en app:

- persoonsgegevens, zoals je IP-adres, je naam, e-mail en geboortedatum
- overige gegevens, zoals de producten die je bij ons hebt

Met wie delen we gegevens? En waarom?

We zijn voorzichtig met de gegevens die we hebben. Het gaat tenslotte om je privacy. Daarom geven we je gegevens alleen aan andere partijen als dat nodig én toegestaan is.

Om je verzekerings- of financieringsaanvraag te kunnen uitvoeren, moeten we – afhankelijk van de aangevraagde dienst – gegevens uitwisselen met andere partijen. Het gaat dan om financiële instellingen zoals banken, verzekeraars en/of leasemaatschappijen.

Belangrijkste partijen waar wij gegevens mee delen

Hieronder vind je een overzicht van de belangrijkste partijen waar wij gegevens mee delen.

Financierings- en leasemaatschappijen

Defam

Alpha Credit Nederland

Santander Consumer Finance

Volkswagenbank Pon Financial Service

Interbank

Bank Paribas
Quander Consumer Finance
Nationale Nederlanden
DTC Finance
Hilterman Lease
Beequip

Verzekeringmaatschappijen

ASR
Reaal
Nationale Nederlanden
Generali
SAA
Klaverblad Verzekeringen
Unigarant
Aegon
Turien
National Academic
Allianz
VKG
Risk
Sure Business
Credit Life International
The Warranty Group
Interbank

Overige instanties

Schadehulp
Kifid

Goede scheiding van gegevens

Vanuit DTC bieden we onze klanten producten van verschillende bedrijven. Samen zorgen we ervoor dat je gegevens gescheiden blijven. En dat is belangrijk, want daarmee beschermen we je privacy. Zo hebben wij bijvoorbeeld je medische gegevens niet. Die zijn alleen bekend bij jou en bij de betreffende verzekeraar. En hetzelfde geldt voor je juridische dossier. Daar kan alleen een eventuele rechtsbijstandsverzekeraar bij. DTC heeft geen inzage in die gegevens, met uitzondering van gegevens die in verband met de aanvraag van een verzekering of financieel product zijn uitgevraagd. En andersom geven wij partijen zoals genoemd geen inzage in gegevens, die zij niet nodig hebben om jou van dienst te zijn of om te voldoen aan de wet.

De scheiding van gegevens betekent ook dat wij je soms niet kunnen helpen als je wil weten welke gegevens van jou bekend zijn. Misschien moet je daarvoor juist bij een andere partij zijn. We kunnen ons voorstellen dat je dat zelf niet helemaal wilt of kunt uitzoeken. Daarom vertellen we je altijd bij wie je voor welke gegevens moet zijn.

Op welke momenten wisselen we gegevens uit?

In onze uitleg over hoe we omgaan met de gegevens die we van je hebben, maken we onderscheid tussen persoonsgegevens en overige gegevens. Persoonsgegevens zijn gegevens die direct te herleiden zijn naar jou, zoals je naam, adres en telefoonnummer. Overige gegevens zijn gegevens die we van je hebben, maar die op zichzelf niet te herleiden zijn naar jou, zoals de premie die je betaalt of

de dekking die je hebt. Wij hebben op verschillende momenten verschillende redenen om je gegevens te verzamelen of gebruiken. Hieronder leggen we dit uit.

- Aanvragen of wijzigen van een product:

Bij het aanvragen of wijzigen van een verzekering wisselen wij gegevens uit met externe partijen om het je zo makkelijk mogelijk te maken.

- Schadeafhandeling:

Het afhandelen van een schade doen wij niet zelf. Wij wisselen gegevens hiervoor uit met de verzekeraar en instanties die zij eventueel aanwijzen.

- Verlengen van je verzekeringen:

We gebruiken de bij ons bekende gegevens om je nieuwe premie voor het volgende jaar te berekenen. Ook gebruiken we je gegevens om je hierover te informeren.

- Marketing en commerciële acties

Soms werken we samen met andere bedrijven om onze bestaande of mogelijk nieuwe klanten te benaderen met relevante, commerciële berichten of om onderzoek en analyses uit te voeren. Denk aan partners die ons helpen met de verzending van e-mails, het verzamelen en interpreteren van data over online gedrag en mediaplatforms waarop we adverteren. Hierbij proberen we altijd zo relevant mogelijk te zijn. Dat betekent ook dat we soms gegevens uitwisselen met deze partners. Dit gebeurt alleen als dit volgens de wet mag en als je hier zelf toestemming voor hebt gegeven door cookies te accepteren op onze site.

- Ondersteunende processen

Om bovenstaande processen goed te kunnen uitvoeren wordt ook regelmatig gebruik gemaakt van leveranciers van diensten. Den aan cloudoplossingen of ondersteuning bij de administratie.

Hoe beschermen we je gegevens?

Er zijn allerlei regels en afspraken waar wij ons aan houden om je gegevens te beschermen. Die vind je hieronder. Vaak zijn dat afspraken die we met alle financiële instellingen hebben gemaakt. Bijvoorbeeld hoe onze medewerkers moeten werken, zodat je gegevens vertrouwelijk blijven. Maar ook afspraken over technische en organisatorische maatregelen tegen verlies, onrechtmatige verwerking of onrechtmatige toegang tot je gegevens. Wij verlangen van onze leveranciers, partners en andere bedrijfsonderdelen dat zij je gegevens op passende wijze beschermen.

DTC verwerkt je gegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming en aanverwante regelgeving.

Twijfel je over een bericht van ons?

Krijg je een bericht, een app of een e-mail van DTC, maar twijfel je of het ook echt van ons is? Dan kan het 'phishing' zijn: een poging om gegevens van je te krijgen en je daarmee op te lichten. Het is belangrijk zo'n bericht niet te openen en er niet op te reageren.

Neem bij twijfel direct contact op met info@dtc-lease.nl of verzekeringen@dtc.nu. Dan kijken we met je mee of het een DTC-bericht is.

Gaat het inderdaad om oplichting, dan melden wij dit direct bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Hoe lang bewaren we je gegevens?

Er zijn wettelijke regels voor hoe lang we je gegevens moeten en mogen bewaren.

Hoe lang we je gegevens bewaren is afhankelijk van het soort dienst en/of bemiddeling, het soort gegeven en waarvoor het wordt gebruikt. De zogenoemde bewaartermijn is dus niet altijd hetzelfde.

Wij bewaren en verwerken al je gegevens die nodig zijn voor een verzekering of financiering zolang het (contract voor het) financiële product loopt. Is dit beëindigd, dan verwijderen wij de gegevens na uiterlijk 7 jaar. Op deze manier voldoen wij aan fiscale verplichtingen. Soms zijn wij wettelijk verplicht om gegevens langer te bewaren. Dat doen we dan natuurlijk. In specifieke gevallen bewaren we je gegevens ook langer dan 7 jaar, bijvoorbeeld in juridische procedures.

Na de bewaartermijn worden je persoonsgegevens verwijderd, anoniem gemaakt of gearchiveerd.

Anoniem gemaakte of gearchiveerde gegevens gebruiken we alleen voor historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden.

Je gegevens bij gebruik van andere websites en social media

Hoe is je privacy geregeld bij websites waar wij naar verwijzen? Of als je bijvoorbeeld contact met ons opneemt via social media?

Om onze klanten te helpen, gebruiken wij informatie op andere websites en in social media. Ook vinden we het prettig als klanten zelf kunnen kiezen op welke manier ze met ons contact op willen nemen. Social media horen daar bij. Wat gebeurt er dan met je gegevens? En wie is er verantwoordelijk voor de privacy van je gegevens?

Als wij verwijzen naar andere partijen

Op onze websites en apps staan links naar andere partijen, zoals social media aanbieders. Als je deze links volgt, verlaat je onze websites. Ons privacy statement is dan niet meer van toepassing. Het gebruik van deze websites en social media is je eigen verantwoordelijkheid. Wil je meer informatie over hoe deze partijen met je gegevens omgaan, dan kun je terecht bij die partijen zelf. Wij zorgen er wel voor dat het duidelijk is als je onze website verlaat.

Als je via social media contact met ons zoekt

Stel je ons een vraag via social media? Of log je met je social media-profiel in op onze online diensten? Dan kunnen er gegevens met ons worden gedeeld. Wij ontvangen dan bijvoorbeeld je naam, geboortedatum en interesses. Wat we van je ontvangen en hoeveel, kun je voor een belangrijk deel zelf instellen bij de social media-aanbieder.

Kijk hiervoor en hoe zij met je gegevens omgaan op de website van de social media-aanbieder.

Welke rechten en keuzes heb je?

Je gegevens zijn ook echt van jou. Welke rechten heb je rondom je privacy en persoonsgegevens? En wat kun je daarin aanpassen?

Geen commerciële acties meer

DTC mag jouw gegevens gebruiken om je te informeren over commerciële acties. Natuurlijk alleen als we ons houden aan de voorwaarden die daarvoor gelden. En je kunt ervoor kiezen om geen commerciële acties meer te krijgen. Hoe dat werkt leggen we hieronder uit.

Cookies en mailings

Er zijn verschillende commerciële acties die je kunt krijgen van DTC. Wil je daarin iets veranderen, dan kan dat op verschillende manieren.

1. Nieuwsbrieven van DTC in je mail.

Je kunt je aan- en afmelden voor een van onze e-mailniewsbrieven, waarna de technische kenmerken van de mutatie samen met je e-mailadres gedurende enkele maanden worden bewaard. Je mailadres wordt daarnaast uitsluitend ten behoeve van de toezending van de betreffende nieuwsbrief bewaard, gedurende de looptijd van je abonnement in de abonneelijst. Het staat je vrij voor je abonnement een e-mailadres te gebruiken dat niet tot jouw persoon kan worden herleid. Je kunt je te allen tijde afmelden voor elk van onze nieuwsbrieven, op een redelijke manier die onderaan elke editie van de betreffende nieuwsbrief staat vermeld. Wanneer je er niet in slaagt je op deze manier af te melden, kun je ons een schriftelijk verzoek doen om je van de abonneelijst te verwijderen.

Nadat je bent verwijderd uit de abonneelijst, kunnen wij niet garanderen dat je nooit meer iets van ons ontvangt. We zullen je nog wel benaderen met belangrijke informatie over de producten die je van of via ons hebt. Dit zijn wij namelijk verplicht.

2. Contact-, informatie- en overige formulieren.

Wanneer je een contact-, informatieformulier of overige formulieren op onze website invult en opstuurt, of ons een e-mail stuurt, dan worden de gegevens die je ons toestuurt samen met de technische kenmerken door ons bewaard, zolang als naar de aard van het formulier en van je bericht nodig of redelijk is voor de volledige beantwoording, afhandeling en/of verantwoording naar aanleiding van je bericht. Je bericht kan daarnaast terecht komen in ons e-mailarchief.

3. Website bezoek

Wanneer je onze website bezoekt, worden de technische kenmerken van je opvraging in zogenaamde logfiles op onze servers bijgehouden. Deze gegevens worden uitsluitend ten behoeve van statistische analyses gedurende enkele maanden bewaard.

4. Cookies

Advertentievertoningen en -klicks worden geregistreerd door DTC en door eventuele advertentienetwerken waaraan DTC deelneemt. Wanneer je op een advertentie klikt, kunnen de technische kenmerken van de klik door DTC worden opgeslagen in zogenaamde logfiles, die enkele maanden worden bewaard. Wij gaan niet na (als dat al zou kunnen) wie welk ip-nummer op welk moment gebruikt en wij herleiden deze gegevens dus niet tot je persoon.

Je kunt zelf bepalen hoe je met die cookies omgaat:

- Cookies verwijderen van je computer, tablet of mobiel. Welke je wil verwijderen en hoe je dat doet, is een nogal technisch verhaal. We verwijzen graag naar de Consumentenbond daarvoor. Die heeft de informatie over cookies verwijderen en hoe je dat doet voor je op een rijtje gezet. Kijk hiervoor op:

www.consumentenbond.nl/internet-privacy/cookies-verwijderen

- DTC laten weten dat we cookies die gegevens doorgeven aan andere partijen, voor jou voortaan niet meer mogen gebruiken. Daarvoor hebben we je IP-adres en cookiewaarde nodig. Die geef je aan ons door via info@dtc-lease.nl of verzekeringen@dtc.nu.

- TIP: het kan zijn dat je boodschappen krijgt via online advertentiepartijen doordat je sites hebt bezocht. Allerlei sites, niet alleen die van DTC. Op www.YourOnlineChoices.nl lees je daar meer over.

5. Google Analytics

DTC kan gebruik maken van Google Analytics, een webanalyse-service die wordt aangeboden door Google Inc. Google Analytics maakt gebruik van cookies om DTC te helpen analyseren hoe gebruikers de site gebruiken. De door het cookie gegenereerde informatie over je gebruik van de website (met inbegrip van je IP-adres) wordt overgebracht naar en door Google opgeslagen op servers in de Verenigde Staten. Google gebruikt deze informatie om bij te houden hoe je de website gebruikt, rapporten over de website-activiteit op te stellen voor website exploitanten en andere diensten aan te bieden met betrekking tot de websiteactiviteit en internetgebruik. Google mag deze informatie aan derden verschaffen indien Google hiertoe wettelijk wordt verplicht, of voor zover deze derden de informatie namens Google verwerken. Google zal je IP-adres niet combineren met andere gegevens waarover Google beschikt. U kunt het gebruik van cookies weigeren zoals hierboven aangegeven. Door gebruik te maken van deze website geeft u toestemming voor het verwerken van de informatie door Google op de wijze en voor de doeleinden zoals hiervoor omschreven.

Je persoonsgegevens inzien

Wil je weten welke persoonsgegevens we van je hebben? Je hebt het recht om ons te vragen welke persoonsgegevens we van je hebben. En wij zijn verplicht je deze ter inzage aan te bieden.

Als je je gegevens wilt inzien, stuur ons dan een schriftelijk verzoek met daarin welke gegevens je wilt inzien. Zorg er voor dat het verzoek voorzien is van je handtekening en stuur een kopie van je paspoort of identiteitsbewijs mee. Lees hieronder de instructies voor het maken van een kopie. Een rijbewijs is niet geldig. Je kunt ook telefonisch contact met ons opnemen. Wij zullen dan je identiteit indien mogelijk telefonisch met checkvragen controleren

Hoe maak je een geldige kopie van je paspoort of id-kaart?

Om er zeker van te zijn dat we de gevraagde gegevens aan de juiste persoon geven, hebben we een kopie van je paspoort of identiteitskaart nodig. Ook moet het een juiste kopie zijn. Waar moet je op letten?

- Bij paspoort: kopieer de bladzijden van je paspoort waarop al je gegevens staan.
- Bij id-kaart: kopieer de voorkant en de achterkant.
- En bij beide kopieën: maak je BSN onleesbaar en je foto onherkenbaar voor ons.

Je kunt ook de app KopieID gebruiken. Daarmee kun je in je kopie gemakkelijk de gegevens doorstrepen die bedrijven niet nodig hebben of niet mogen verwerken. Ook kun je met de app een watermerk in de kopie zetten met daarin het doel en de datum van de kopie.

Direct nadat we je identiteit vastgesteld hebben, vernietigen wij de kopie van je identiteitsbewijs.

Je persoonsgegevens wijzigen

Hebben wij persoonsgegevens van je die niet (meer) kloppen? Dan kun je ze altijd wijzigen. Geef wijzigingen door via info@dtc-lease.nl of verzekeringen@dtc.nu.

Bezwaar maken of een klacht indienen

Een klacht klinkt misschien nogal zwaar, maar het kan zowel jezelf als ons verder helpen. Geef je klacht aan ons door via info@dtc-lease.nl of verzekeringen@dtc.nu.

Kom je er met ons niet uit? Dan is het mogelijk om je klacht te melden bij Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, oftewel Kifid. Hoe dit moet, is omschreven op de website www.kifid.nl.

Je persoonsgegevens laten verwijderen of niet laten gebruiken

Je kunt ons vragen om de persoonsgegevens die we van je hebben, te laten verwijderen. Maar dat kan niet zomaar. Zolang je een financieel product via ons hebt lopen, moeten wij je persoonsgegevens bewaren. Anders kunnen we je niet goed adviseren. En ook daarna is er een wettelijke bewaartermijn. Dan mogen we je persoonsgegevens niet wissen.

Je mag ons ook vragen om persoonsgegevens (tijdelijk) voor een bepaald doel niet te gebruiken. Let op: neem altijd even contact met ons op als je hier vragen over hebt. Het kan namelijk vergaande gevolgen voor de dienstverlening hebben.

Opnemen van telefoongesprekken

Als je telefonisch contact hebt met onze klantenservice, dan nemen we die gesprekken op. Waarom doen we dat?

En wat doen we met die gesprekken?

Waarom nemen we onze telefoongesprekken op?

1. Wij willen graag dat onze klanten ook telefonisch hun wensen ten aanzien van financiële producten kunnen uiten en regelen.

Dat hoort bij onze service. Dus als je via telefoon iets wijzigt of afsluit, is het opgenomen telefoongesprek meteen de bevestiging van onze communicatie.

2. We willen onze klanten zo goed mogelijk helpen. En dat kan alleen als we voortdurend kijken hoe dat beter kan.

Daarom nemen we de telefoongesprekken op zodat we onze medewerkers kunnen trainen en onze processen kunnen verbeteren.

Vragen over je privacy?

We willen zo helder en volledig mogelijk zijn over je privacy.

Daar mag geen onduidelijkheid over bestaan. Kan er iets beter? Of heb je een vraag? Laat het ons weten. Aan het begin van dit privacy statement staan onze contactgegevens op een rij.

Ook als je geen financieel product (meer) hebt via DTC kun je op www.dtc.nu terecht met vragen over je gegevens.