

Privacy statement

Wij respecteren uw privacy

Voordat we inhoudelijk op alles m.b.t. uw privacy in zullen gaan bevestigen graag als eerste dat wij veel waarde hechten aan uw privacy. We zullen er dan ook alles aan doen om uw persoonsgegevens zorgvuldig, veilig en vertrouwelijk te behandelen.

In de privacyverklaring lichten we toe wat wij met uw persoonsgegevens doen. Daarbij moet u denken aan alle gegevens die we nodig hebben om ons werk zou goed mogelijk uit te kunnen voeren. Het gaat dan om gegevens als uw (en andere gezinsleden) naam, geboortedatum, adres, contactgegevens, bankrekeningnummer, en burgerservicenummer (BSN). Maar ook de gekozen dekkingen van uw ziektekostenverzekering.



Wij verwerken en gebruiken uw persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de daarmee samenhangende regels zoals de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen en de Gedragscodes Zorgverzekeraars. Bovendien houden we ons aan andere regelgeving met privacy-bepalingen, zoals de Telecommunicatiewet.

Wat mij betreft zou bovenstaande voldoende moeten zijn qua verklaring. De huidige regelgeving dwingt echter dat e.e.a. nog verder uitgewerkt wordt. Heb mijn best gedaan om het leesbaar te houden.

Mocht u na het lezen er van nog vragen hebben, aarzel dan niet om contact met ons op te nemen.

Kees van Klarbergen
Financieel directeur, Dodewaard 18-11-2022

Deze privacy statement is van toepassing op het gebruik van persoonsgegevens door Care4life m.b.t. onze rol als financieel dienstverlener op het gebied van ziektekostenverzekeringen. Onze excuses voor het soms wollige taalgebruik.

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die iets over u of uw persoonlijke situatie zeggen. Soms gaat de informatie niet direct over u maar is deze wel tot u te herleiden. Ook dan spreken we over persoonsgegevens. Gegevens over bedrijven zijn geen persoonsgegevens. Gegevens over hun werknemers, individuele zorgverleners of klanten wel.

In de inleiding hebben we al bevestigd dat wij zorgvuldig om gaan met uw persoonsgegevens en willen u in dit statement uitleg geven over het gebruik van uw persoonsgegevens. Omdat verzekeraars het belangrijk vinden dat zij de wettelijke regels op de juiste wijze nakomen, hebben zij hierover gezamenlijke gedragsregels opgenomen.

Bij zorgverzekeringen is de *Gedragscode verwerking persoonsgegevens zorgverzekeraars* van toepassing. Bij schade- en inkomensverzekeringen is de *Gedragscode verwerking persoonsgegevens financiële instellingen* van toepassing.

Als Care4life werken we nauw samen met Aevitae en EUCARE. Ook zij passen deze gedragscodes ook toe. Het grootste deel van de opzet van dit statement hebben we van Aevitae overgenomen. Daardoor weten we zeker dat het volledig is.

Eén van de wettelijke privacyregels is de verplichting om transparant te zijn over hoe omgegaan wordt met persoonsgegevens van klanten.

Wij doen dit in de vorm van dit privacy statement.

1. Waarvoor uw persoonsgegevens worden gebruikt?

Om uitvoering te kunnen geven aan de verzekeringsovereenkomst die Care4life heeft gesloten met verzekeringsnemers is de verwerking van diverse persoonsgegevens noodzakelijk. Zo hebben wij voor de afstemming over uw ziektekostenverzekering gegevens nodig zoals alle NAW gegevens, bankgegevens en het burgerservicenummer. Deze zijn voor de verwerking van persoonsgegevens noodzakelijk om de overeenkomst die wij met u sluiten uit te voeren.

Wij gebruiken uw persoonsgegevens voor verschillende doelen:

1. Beoordelen en accepteren;
2. Afsluiten van uw zorgpolis;
3. Afstemming over uw zorgpolis;
4. Commercie en Marketing

Wij werken samen met Aevitae. Gezamenlijk zijn wij verantwoordelijk voor het gebruik van uw persoonsgegevens. Omdat zij o.a. alle declaraties verwerken, er afstemming met zorgverleners nodig is en gaat hun verantwoordelijkheid nog veel verder dan die van ons. Graag verwijs ik daarvoor naar hun eigen privacy statement.

Uw gegevens worden verwerkt zodra u een verzekering aanvraagt. Dit gebeurt aan de hand van de gegevens die u via op ons (veel al elektronische) aanvraagformulier hebt ingevuld. Wij gebruiken uw persoonsgegevens o.a. om via Aevitae te laten controleren of u verzekeringsplichtig bent voor de basisverzekering. Voor de basisverzekering is het uitgangspunt dat iedere verzekeringsplichtige geaccepteerd wordt, dat bepaalt de Zorgverzekeringswet.

Uitwisseling met derden

Uw persoonsgegevens delen wij slechts met Aevitae. We zullen ze nooit verkopen aan derden. In verband met het versturen van mailing kan het zijn dat wij adresgegevens in handen geven van het communicatiebureau waar we mee samen werken. Ook zij gaan vertrouwelijk met u informatie om.

Gegevens over uw gezondheid

Gegevens over uw gezondheid zijn gegevens waar wij extra zorgvuldig mee omgaat. We gebruiken deze gegevens om te bepalen of u recht heeft op (de vergoeding van) zorg.

Geautomatiseerde verwerking machtigingsaanvraag of declaratie

Uw machtigingsaanvraag doorloopt een zorgvuldig proces, waarbij toetsingscriteria gebaseerd op de verzekeringsvoorwaarden worden toegepast op uw aanvraag. Het toepassen van deze criteria kan geautomatiseerd plaatsvinden. U krijgt altijd een bericht waarin de aanvraag wordt toe- of afgewezen. Daarin staat beschreven hoe u een klacht kunt indienen als u dat wilt. Declaraties worden meestal geautomatiseerd afgehandeld, *waarbij toetsingscriteria gebaseerd op de verzekeringsvoorwaarden worden toegepast op uw declaratie.*

Commercie en Marketing

Wij gebruiken uw persoonsgegevens om u te informeren en te interesseren voor onze andere producten en diensten. Gegevens over uw gezondheid (bijvoorbeeld declaratiegegevens) worden niet gebruikt voor commerciële doeleinden. Indien u niet geïnformeerd wilt worden over onze andere producten en diensten kunt u zich hiervoor gratis afmelden door een bericht te versturen naar info@care4life.nl.

Analyse

Wij gebruiken uw persoonsgegevens voor analyses ten behoeve van marketingactiviteiten. Hierbij wordt geen gebruik gemaakt van gegevens over uw gezondheid, tenzij u hier expliciete toestemming voor heeft gegeven.

Klantgroepen selecteren

Wij gebruiken persoonsgegevens voor het samenstellen van klantgroepen ten behoeve van marketingactiviteiten en voor het verbeteren van service. Een klantgroep kan (ook) gebaseerd zijn op gegevens die zijn verkregen uit bronnen buiten Care4life. Uw gegevens worden niet gebruikt voor het nemen van een uitsluitend geautomatiseerd besluit waaraan voor u rechtsgevolgen zijn verbonden of dat u op andere wijze in aanmerkelijke mate treft.

2. Hoe lang worden uw persoonsgegevens bewaard?

We bewaren uw persoonsgegevens zolang wij deze nodig hebben voor het doel waarvoor wij uw gegevens in eerste instantie hebben gekregen. Dit betekent dat de meeste gegevens 7 jaar worden bewaard (met ingang van het volgende jaar dan het jaar waarop de gegevens betrekking hebben), met een aantal uitzonderingen.

De uitzonderingen betreffen:

- *Niet gesloten verzekering*

Het kan voorkomen dat u bij Care4life een verzekering heeft aangevraagd, maar deze niet heeft afgesloten. Omdat u zelf besloot de verzekering niet te willen sluiten, of omdat Care4life deze geweigerd heeft. In dat geval bewaart Care4life uw gegevens 1 jaar na de aanvraag. Op die manier kan Care4life uw gegevens controleren als u het volgend jaar weer een aanvraag indient. Tevens biedt dit Care4life de mogelijkheid om u te benaderen met andere mogelijk interessante producten, tenzij u heeft aangegeven dat u dit niet wenst.

- *Na beëindiging van uw verzekering*

Hebt u wel een verzekering gesloten, maar deze inmiddels beëindigd? Dan bewaren wij uw gegevens maximaal 7 jaar nadat uw verzekering geëindigd is, dan wel maximaal 7 jaar nadat er nota's van u zijn ontvangen. Dit doen wij o.a. vanwege de gestelde eis in de Zorgverzekeringswet. Deze gegevens mogen maximaal 2 jaar worden gebruikt voor marketingdoeleinden, tenzij u heeft aangegeven dat u dit niet wenst.

- *Fraude*

Als wij uw gegevens hebben gebruikt in een fraudeonderzoek, bewaren wij deze gegevens 8 jaar nadat het onderzoek is gesloten.

- *Beëindiging verzekering vanwege betalingsgedrag*

Als uw verzekering is beëindigd omdat u niet of te laat betaalde, worden de gegevens hierover maximaal 5 jaar bewaard tenzij de verjaring van onze vordering door ons is gestuit.

- *Klachten en geschillen*

Als wij uw gegevens hebben gebruikt in het kader van klachten en geschillen bewaren wij deze gegevens 5 jaar nadat de procedure is afgerond.

3. Wat zijn uw rechten?

U heeft recht op inzage, rectificatie, gegevenswissing, beperking van het gebruik van uw persoonsgegevens, overdraagbaarheid van uw persoonsgegevens, bezwaar en op het intrekken van uw toestemming. Hieronder kunt u lezen wat deze rechten inhouden.

Inzage

U heeft recht op inzage in de persoonsgegevens die wij van u hebben en informatie waarvoor wij die persoonsgegevens gebruiken.

Het recht op inzage is in het algemeen op een veilige manier geregeld doordat u via Mijn Care4life zelf kunt zien welke persoonsgegevens over u worden verwerkt (NAW-gegevens, verzekeringsgegevens, informatie over het betaalde eigen risico en premiebetalingen en zorgkosten). Het kan zijn dat u daarnaast nog bepaalde specifieke informatie wilt hebben. U kunt daarvoor een verzoek indienen. Vermeld in uw verzoek welke gegevens u wilt inzien.

Gegevensoverdraagbaarheid

U heeft het recht uw persoonsgegevens te krijgen van ons in een gestructureerde, gangbare en machine leesbare vorm, als die persoonsgegevens door u of namens u aan Care4life zijn verstrekt en door Care4life via geautomatiseerde procedés zijn gebruikt.

Wij kunnen de persoonsgegevens ook direct aan een andere zorgverzekeraar sturen als het gaat om gegevens die nodig zijn om over te stappen naar die andere zorgverzekeraar of een door ons gegeven machtigingen voor het vergoeden van zorg. Als u wilt dat wij uw gegevens direct aan een andere zorgverzekeraar sturen, vermeld dit dan in uw verzoek.

Rectificatie

U heeft recht op correctie (rectificatie) van onjuiste persoonsgegevens die op uw betrekking hebben. U heeft er recht op dat onvolledige persoonsgegevens volledig worden gemaakt, bijvoorbeeld door het verstrekken van een aanvullende verklaring. Vermeld in uw verzoek welke gegevens gecorrigeerd moeten worden en waarom.

Gegevenswissing

U kunt ons vragen uw persoonsgegevens te wissen als volgens u één van de volgende gevallen van toepassing is:

- Care4life heeft uw persoonsgegevens niet meer nodig;
- uw gegevens worden gebruikt op grond van uw toestemming, maar u trekt deze toestemming in;
- u maakt bezwaar zoals hierna omschreven, tegen het gebruik van uw persoonsgegevens;
- Care4life mocht uw persoonsgegevens niet gebruiken;
- Care4life was op grond van de wet al verplicht uw gegevens te wissen;

Vermeld in uw verzoek welke gegevens u wilt laten wissen en waarom u vindt dat wij dit moeten doen. Wanneer uw verzoek betrekking heeft op uw verzekering is het wissen van gegevens vaak niet mogelijk, bijvoorbeeld omdat wij deze gegevens nog wel nodig hebben, met inachtneming van de geldende bewaartermijnen (zie onderdeel 2).

Beperking

U heeft er recht op dat het gebruik van uw persoonsgegevens wordt beperkt:

- in de periode die wij nodig hebben om vast te stellen of uw gegevens inderdaad gecorrigeerd moeten worden;
- als wij uw persoonsgegevens niet hadden mogen gebruiken, maar u wilt niet dat die gegevens worden gewist;
- in de periode dat u tegen het gebruik van uw persoonsgegevens bezwaar heeft gemaakt maar van ons nog geen antwoord heeft gekregen.

Als het gebruik van uw persoonsgegevens wordt beperkt, heeft Care4life uw toestemming nodig om toch nog gebruik van die gegevens te mogen maken. Hierop zijn een aantal uitzonderingen. Uw persoonsgegevens mogen toch worden gebruikt:

- voor de uitvoering van uw zorgverzekering en aanvullende ziektekostenverzekering, zodat u verzekerd kunt blijven en uw nota's kunnen worden betaald door uw zorgverzekeraar;
- voor het instellen, uitoefenen of onderbouwen van een rechtsvordering;
- ter bescherming van de rechten van een ander persoon of een rechtspersoon; of
- om redenen van groot algemeen belang voor de Europese Unie of een lidstaat van de Europese Unie, zoals volksgezondheid.

Vermeld in uw verzoek waarom wij uw persoonsgegevens niet mochten gebruiken. Of voeg het verzoek tot beperking van het gebruik van uw persoonsgegevens toe aan een verzoek tot rectificatie of een bezwaar.

Als u samen met het beroep op rectificatie of uw bezwaar ook een beroep op beperking van het gebruik van uw persoonsgegevens heeft gedaan, worden uw persoonsgegevens in deze termijn minder gebruikt.

Bezwaar

U heeft het recht om bezwaar te maken tegen het gebruik van uw persoonsgegevens voor direct marketing. Als uw gegevens worden gebruikt – maar niet voor direct marketing of uitvoering van uw verzekering - mag u daartegen bezwaar maken, als u daarvoor bijzondere persoonlijke redenen heeft. Vermeld in uw bezwaar om welke gegevens het gaat en wat de reden van uw bezwaar is.

Toestemming

Als Care4life alleen met uw toestemming uw persoonsgegevens heeft gebruikt, dan mag u deze toestemming te allen tijde intrekken. De intrekking van uw toestemming heeft geen terugwerkende kracht. Het intrekken van uw toestemming heeft dus geen gevolgen voor al uitgevoerde handelingen. Vermeld bij uw verzoek welke toestemming u wilt intrekken.

4. Op welke manier kunt u uw rechten uitoefenen?

Als u een beroep wilt doen op één van de rechten die hieronder genoemd worden, kunt u daarvoor een verzoek indienen bij de directie van Care4Life. Dit kunt u bijvoorbeeld per brief of elektronisch doen. Wij kunnen uw identiteit nader verifiëren, alvorens wij op uw verzoek ingaan. We vertellen u vervolgens binnen een maand wat we met uw verzoek hebben gedaan. Als uw verzoek erg ingewikkeld is, kan deze termijn met nog eens twee maanden worden verlengd. Als wij de termijn willen verlengen, laten wij u dat binnen een maand na ontvangst van uw verzoek weten.

Als u het niet eens bent met de afhandeling van uw verzoek kunt u daarover een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (of iedere andere Europese toezichthoudende autoriteit, indien van toepassing). U kunt ook een verzoekschrift indienen bij de rechtbank.

5. Hoe zijn uw persoonsgegevens beveiligd?

Care4life past de noodzakelijke beveiligingsmaatregelen toe om persoonsgegevens te beveiligen. Deze maatregelen betreffen: de organisatie, het personeel, processen, techniek, en fysieke beveiliging, en zijn vastgelegd in ons beveiligingsbeleid.

De ontwikkelingen binnen de wereld van informatiebeveiliging gaan snel. Wij werken m.b.t. onze digitale veiligheid samen met het Digitaal Knooppunt. Zij regelen dat wij ook digitaal beschermd zijn.

Dit is de tweede versie van ons privacy statement.

Dit privacy statement kan wijzigen. De laatste versie vindt u altijd hier. De datum van de laatste wijziging vindt u onderaan dit statement.

Dodewaard, 18 november 2022