



Privacy statement Hera Life B.V.

Hera Life B.V. is een gevolmachtigd agent, wij bieden verzekeringen aan die we zelf ontwikkelen en/of beheren. Dit doen we onder andere onder het Hera Life Superscherp en Hera Life Superscherp Hypotheek label. We willen zo transparant mogelijk zijn over de gegevens die we van je verwerken. In dit Privacy statement lees je welke gegevens we van je verwerken en met welk doel.

- Verantwoordelijk voor gegevensverwerking Hera Life B.V. (“Hera Life”)
- AFM vergunningsnummer: 12044880
- KiFiD aansluitnummer: 300.016792
- KvK: 68446543
- Bezoekadres: Bordewijklaan 68, 2591 XR Den Haag
- Postbus: postbusnummer 96983, 2509 JJ Den Haag
- Email: info@heralife.nl
- Tel: 070-8700060
- Contactpersoon: Mark Puister

We passen dit Privacy statement aan als er wijzigingen zijn. Deze versie is gemaakt op 2 juni 2021.

Mocht je vragen hebben na het lezen van de privacy statement, neem dan contact met ons op.

Doel en rechtsgrondslag van gegevensverwerking

Wij verwerken persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming, de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming, Gedragscodes waaronder de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens en protocollen van het Verbond van Verzekeraars en overige relevante wetgeving.

Wij gebruiken tenminste een van de volgende gronden voor de verwerking van jouw persoonsgegevens:

- Het uitvoeren van een overeenkomst voor een financieel product of een financiële dienst
- Het kunnen voldoen aan een wettelijke verplichting die op ons rust
- De uitdrukkelijke toestemming die je hebt gegeven om gegevens te verwerken voor specifieke doeleinden
- Voor de behartiging van onze gerechtvaardigde belangen in het kader van onze bedrijfsvoering of die van een derde.

Voor welke doeleinde worden je gegevens verwerkt?

Als je een verzekering bij ons aanvraagt, dan vragen wij om je persoonsgegevens en om die van de verzekerde. Deze kunnen door ons, de verzekeraar en je adviseur worden gebruikt om:

- De aanvraag van de verzekering of wijzigingen van je verzekering te kunnen verwerken
- We hebben de gegevens nodig om je aanvraag voor een verzekering te beoordelen en te behandelen, contact met je op te nemen of een bevestiging te sturen via de email. Jouw gegevens zullen we in de meeste gevallen ontvangen van de adviseur.
- De relatie met je te onderhouden en/of uit te breiden
- We hebben de gegevens nodig om je verzekeringen bij Hera Life te beheren, je vragen te beantwoorden, je overige gegevens te beheren en indien er wijzigingen doorgevoerd dienen te worden deze te verwerken. Indien je een contactformulier op onze website invult, gebruiken we je persoonsgegevens om je te antwoorden.
- Een overeenkomst met je te sluiten
- We verwerken je persoonsgegevens om een overeenkomst te sluiten en uit te voeren.
- Statistisch onderzoek te doen
- Het kan zijn dat we je gegevens gebruiken om onze dienstverlening persoonlijker te maken en statistisch onderzoek te doen. Dat doen we door je gegevens te anonimiseren en te bundelen. We verwijderen dus de persoonsgegevens die we hier niet voor nodig hebben.
- Te voldoen aan de wet Identificatieplicht: als je een verzekering bij ons afsluit, kan het zijn dat we je gegevens nader willen verifiëren. Dit doen we door het opvragen van een kopie ID bewijs.

Let op:

- Maak je foto en BSN onleesbaar op deze kopie of gebruik een kopie paspoort model van de overheid, kijk hiervoor op www.rijksoverheid.nl.

Hoe gaan wij om met jouw persoonsgegevens?

Voor onze dienstverlening maken wij soms gebruik van diensten van derden, zoals andere verzekeraars, bemiddelaars, investeerders, herverzekeraars, de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS) en derden die in opdracht van ons uw persoonsgegevens verwerken. Aan die derden kunnen wij persoonsgegevens van je doorgeven. Met deze derden maken wij, waar nodig, in verwerkersovereenkomsten goede afspraken over het gebruik van uw persoonsgegevens. Er is meer privacy informatie beschikbaar in de algemene voorwaarden van de specifieke producten.

Bijzondere persoonsgegevens

Met bijzondere persoonsgegevens, bijvoorbeeld gegevens over je gezondheid, gaan wij uiterst zorgvuldig om.

Strafrechtelijke gegevens

Strafrechtelijke gegevens verwerken wij alleen volgens de grondslagen vermeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Daarbij houden wij ons aan het Protocol Verzekeraars & Criminaliteit van het Verbond van Verzekeraars en het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI). Persoonsgegevens over criminele activiteiten, zoals fraude, kunnen wij bijvoorbeeld uitwisselen met andere financiële instellingen en met opsporingsdiensten, maar ook met het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV) van het Verbond van Verzekeraars (www.verzekeraars.nl).

Bewaartermijn van je gegevens

Wij bewaren je gegevens zo lang als wettelijk nodig is. In principe hanteren wij een bewaartermijn van:

- 3 tot 12 maanden als er geen overeenkomst tot stand komt.
- 7 jaar nadat de overeenkomst is geëindigd.
- 7 jaar na definitieve afhandeling van een claim.



Op de verwerking van persoonsgegevens is de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars van het Verbond voor Verzekeraars van toepassing. De volledige tekst van de Gedragscode kun je raadplegen via de website van het Verbond van Verzekeraars (www.verzekeraars.nl). Je kunt de Gedragscode ook opvragen bij het Verbond van Verzekeraars (Postbus 93450, 2509 AL Den Haag, telefoonnummer [070-333 85 00](tel:070-3338500)).

Bezwaar maken tegen de verwerking van (bepaalde) persoonsgegevens

Bezwaar maken tegen het verwerken van je persoonsgegevens door Hera Life. Dat kan niet tegen elke verwerking. Bepaalde persoonsgegevens worden verzameld op basis van het contract dat wij met je hebben of op basis van een wettelijke grondslag. Deze moeten we dus verwerken.

Niet worden onderworpen aan geautomatiseerde individuele besluitvorming

Je kunt bezwaar maken tegen geautomatiseerde verwerkingen (zonder menselijke tussenkomst bij de besluitvorming) van je persoonsgegevens waarin je persoonlijke aspecten meewegen in het genomen besluit.

Overdragen van persoonsgegevens

Je mag ons vragen de door jou verstrekte persoonsgegevens aan jou of rechtstreeks aan een andere organisatie over te dragen. We bieden deze persoonsgegevens dan binnen de wettelijk vastgestelde termijn aan. Dit kan wel alleen als het gaat om gegevens die je in het kader van een contract met ons of met je toestemming aan ons hebt verstrekt. Als je de gegevens door ons aan een andere partij wil laten overdragen, dan kan dat alleen als dat technisch mogelijk is.

Persoonsgegevens laten wissen

Onder bepaalde voorwaarden kun je ons vragen je persoonsgegevens te verwijderen. Als wij je persoonsgegevens verwerken op basis van een wettelijke verplichting of het uitvoeren van de overeenkomst met jou, dan kunnen wij je



verzoek tot verwijdering (gedeeltelijk) afwijzen. Hierover stellen wij je uiteraard op de hoogte. Als je je persoonsgegevens wilt laten verwijderen kun je hiervoor een verzoek indienen via het formulier: wijzigen - verwijderen persoonsgegevens. Dit formulier is op onze website te vinden.

Fraudebeleid

Vertrouwen is belangrijk in de relatie die wij met onze klanten aangaan. Wij weten dat er altijd een kans bestaat dat klanten misbruik maken van ons vertrouwen door fraude te plegen. Daarom doen wij actief aan fraudebestrijding, zodat goedwillende klanten geen nadeel ondervinden van eventueel kwaadwillenden.

Wat verstaan wij onder fraude?

Onder fraude verstaan wij 'het doelbewust (opzettelijk) benadelen van Hera Life om er zelf (of een ander) financieel beter van te (laten) worden'.

Voorbeelden van fraude zijn:

- Geen juiste informatie geven.
- Verzwijgen van medische gegevens bij het afsluiten van een inkomens- en/of levensverzekering.
- Nota's vervalsen of bedragen op nota's aanpassen.
- Meer claimen dan de werkelijke schade.
- Een afgewezen schade nog een keer claimen.
- Een schade in scène zetten.
- Bewust informatie achter houden, bijvoorbeeld een strafrechtelijk verleden of eerdere royementen bij andere verzekeraars of banken.

Wat doen wij tegen fraude

Om fraude te voorkomen

Wij screenen onze medewerkers. De medewerkers die zich bezig houden met het voorkomen en bestrijden van fraude krijgen daarvoor de benodigde opleiding en training. Ook kunnen ze conferenties op het gebied van fraude bijwonen. Daarnaast investeren wij in technologie. Wij willen hiermee voorkomen dat kwaadwillenden als klant worden geaccepteerd en dat wij frauduleuze schadeclaims moeten

uitbetalen. Daarom kan digitaal onderzoek onderdeel uitmaken van het acceptatie- of schadeproces.

Als wij fraude vermoeden

Als wij denken dat iemand fraudeert, dan onderzoeken we dat. Wij hanteren hierbij de gedragsregels die hiervoor gelden, bijvoorbeeld het recht van hoor en wederhoor. Als daaruit blijkt dat er inderdaad gefraudeerd wordt, dan kunnen wij verschillende maatregelen nemen, zoals:

- Een schade niet vergoeden.
- Een uitgekeerde schade terug laten betalen.
- Extra gemaakte kosten in rekening brengen.
- Een verzekering opzeggen.
- Afscheid nemen van de fraudeur door (al) zijn verzekeringen op te zeggen.
- Het melden van fraude op een waarschuwingslijst (registratie stichting Centraal Informatie Systeem). Hiermee waarschuwen we andere verzekeraars. Daardoor wordt het voor de fraudeur moeilijker zich (tegen de normale premie) te verzekeren.
- Aangifte doen bij de politie.

Aangiftebeleid

In voorkomende gevallen kunnen wij besluiten om aangifte te doen bij Justitie. Welke maatregelen wij precies nemen, hangt af van de ernst en omvang van het fraudegeval. Om dit te bepalen houden we ons aan het Protocol van het Verbond van Verzekeraars. In het Protocol staat dat we onder andere rekening moeten houden met vragen als:

- Hoe groot is de inbreuk van het fraudegeval op maatschappelijke en bedrijfseconomische belangen.
- Is er sprake van georganiseerde fraude; zijn er meer fraudeurs in het spel.
- Is iemand slachtoffer geworden van de fraude.
- Juiste en volledige informatie.



Hoe informeren wij verzekerden die frauderen

Als uit onderzoek blijkt dat een klant inderdaad fraudeert, krijgt de fraudeur schriftelijk bericht van onze beslissing en van de maatregelen die wij getroffen hebben. Hierin staat in ieder geval wat deze fraude betekent voor de relatie met ons (eventueel royement) en of er een registratie plaats gaat vinden.

Daarom

Via uw premie betaalt u - als betrouwbare klant - mee aan het frauduleuze gedrag van anderen. Dat willen wij niet. Daarom doen wij aan fraudebestrijding.