Privacybeleid

Publicatiedatum: 11-09-2025

1. Introductie

Wij verwerken je persoonsgegevens wanneer je op onze website komt of wanneer je gebruik maakt van onze dienstverlening. Maak je een persoonlijke vergelijking of sluit je een verzekering, hypotheek, energiecontract of een ander (financieel) product via ons af? Dan vragen we je bijvoorbeeld om je persoonlijke gegevens in te vullen. Wij begrijpen dat je daar meer over wil weten. We leggen je graag uit waar we je gegevens voor nodig hebben en hoe we ermee omgaan.

Independer.nl N.V., gevestigd en kantoorhoudende aan de Celebeslaan 2, 1217 GV Hilversum (en met KvK-nummer 34117387), is verantwoordelijk voor de verwerking van je persoonsgegevens.

Voor de verwerkingen uitgevoerd door gevolmachtigd agent Independer.nl Services B.V. is daarnaast een aanvullend privacybeleid opgesteld, dat van toepassing is als je één van de volgende producten afsluit of hebt afgesloten:

- ARAG rechtsbijstandverzekering
- Anker rechtsbijstandverzekering
- ASR autoverzekering (let op: geen bestelautoverzekering)
- ASR motorverzekering
- Eurocross pechhulpverzekering
- Guardian Group Gratis Diefstaldekking
- Guardian Group Extra Schadedekking
- Guardian Group inboedelverzekering
- Guardian Group opstalverzekering
- Guardian Group particuliere aansprakelijkheidsverzekering
- Guardian Group reisverzekering
- Roxo autoverzekering
- Roxo rechtsbijstandverzekering
- Saeve autoverzekering
- Unigarant inboedelverzekering
- Unigarant opstalverzekering
- Unigarant motorverzekering
- Unigarant reisverzekering
- Unigarant particuliere aansprakelijkheidsverzekering

Het privacybeleid van Independer.nl Services B.V. is raadpleegbaar via link.

1. Welke persoonsgegevens verzamelt Independer?

Als je gebruikmaakt van de diensten, website of app van Independer, dan kunnen we de volgende soorten persoonsgegevens verzamelen.

1. 1.1 Bij gebruik van onze diensten, website en app

- **Gebruiksgegevens** zoals in welke producten of diensten je geïnteresseerd bent en de vergelijkingen die je hebt uitgevoerd. Met deze gegevens kunnen we een inschatting maken van je persoonlijke behoeften en specifieke content aanbieden waarvan wij denken dat die relevant voor je is.
- **Gegevens over je apparaat** zoals IP-adres, merk, en het type toestel of browser waarmee je onze website of app bezoekt.

Om deze types gegevens te verzamelen, maken we gebruik van cookies en soortgelijke technologieën. Meer informatie over het gebruik van cookies lees je in ons cookiebeleid.

2. 1.2 Wanneer je een vergelijking maakt

De gegevens die je invult wanneer je een vergelijking maakt, zoals je naam, adresgegevens, geboortedatum of telefoonnummer. Het verschilt per product of dienst welke gegevens wij specifiek nodig hebben voor het maken van de vergelijking, dit hangt af van het product of de dienst. Bijvoorbeeld, je kenteken voor een autoverzekering en je inkomensgegevens voor een hypotheekaanvraag.

Voor sommige vergelijkingen vragen we naar **bijzondere persoonsgegevens**, zoals je rookgedrag voor overlijdensrisicoverzekeringen of je zorgwensen voor een zorgverzekering.

3. 1.3 Wanneer je een verzekering aangaat of een product afneemt

- **Identificatie- en contactgegevens** zoals je naam, aanspreekvorm, e-mailadres, telefoonnummer, adres, BSN en geboortedatum.
- **Betalingsgegevens** zoals je bankrekeningnummer (IBAN), betalingsmethode en facturatieadres.
- **Bijzondere persoonsgegevens en strafrechtelijke gegevens** (bijvoorbeeld een rijontzegging) indien het product dit vereist.
- **Overige gegevens** die we moeten uitvragen voor de verzekeraars zodat zij kunnen bepalen of de aanvraag acceptabel is, zoals eerdere schades, weigeringen en/of opzeggingen van eerdere producten bij andere verzekeraars. Zie ook 1.7 hieronder.

Wanneer je een hypotheek wil afsluiten, vragen we naar jouw inkomens- en arbeidsgegevens.
- **Communicatievoorkeuren** die ons vertellen welke communicatie je wenst te ontvangen.
- **Reviews:** gegevens die je deelt wanneer je een review schrijft.

4. 1.4 Wanneer je een schademelding doet

- **Identificatie- en contactgegevens** zoals je naam, aanspreekvorm, e-mailadres, telefoonnummer, adres en geboortedatum.
- **Contractgegevens** waaronder je lopende polissen en betaalgegevens.
- **Gegevens die je zelf met ons deelt,** inclusief specifieke gegevens met betrekking tot de schade.

5. 1.5 Wanneer je een Independer account hebt

- **Identificatie- en contactgegevens** die je opgeeft bij het aanmaken van een account, zoals je naam, aanspreekvorm, e-mailadres, telefoonnummer, adres en geboortedatum.
- **Contractgegevens,** waaronder je lopende producten en betaalgegevens.
- **Gegevens die je zelf deelt,** zoals specifieke gegevens over je woning, woonsituatie, auto of inkomen.
- **Je opgeslagen vergelijkingen**
- **Communicatievoorkeuren** die aangeven welke communicatie je wenst te ontvangen.

6. 1.6 Wanneer je ons contacteert

Gegevens die je zelf deelt wanneer je contact opneemt met onze klantenservice, zoals de communicatiegegevens, je naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres en de doorgegeven informatie aan onze medewerkers. Daarnaast verzamelen we de gegevens die je na het contact eventueel deelt als onderdeel van je ervaring met onze klantenservice.

7. 1.7 Gegevens die we verzamelen bij derde partijen

- **Gegevens van je slimme energiemeter:** om je inzicht te kunnen geven in je energieverbruik werken we samen met EnergyZero. Independer krijgt van EnergyZero alleen het totale maand- en jaarverbruik terug. Independer heeft geen inzicht in het detailverbruik. Voor meer informatie over het privacybeleid van EnergyZero, zie hier.
- **Woninggegevens:** waaronder bouwjaar, inhoud, oppervlakte, typewoning ontvangen we van Infofolio om inzicht te krijgen in het gemiddeld energieverbruik.
- **Segmentatiegegevens** aangeleverd door Geomarktprofiel, zoals een inschatting van gezinssamenstelling en inkomensniveau op basis van adresgegevens.

- **Overige gegevens** uit openbare bronnen zoals registers voor bewindvoering of de Kamer van Koophandel waarmee we een risico-inschatting kunnen maken.

2. Waarvoor gebruikt Independer mijn persoonsgegevens en op welke juridische grondslag?

We gebruiken jouw gegevens voor verschillende doeleinden. Die zullen we hierna één voor één langslopen. Wanneer wij jouw gegevens verwerken op basis van de grondslag **gerechtvaardigd belang** kun je hier altijd bezwaar tegen maken door contact met ons op te nemen.

2. 2.1 Het maken van een vergelijking

Via onze website kun je verschillende producten met elkaar vergelijken, zoals schadeverzekeringen, energieleveranciers of zorgverzekeringen. Hiervoor hebben we bepaalde gegevens nodig om de juiste premie te tonen.

Het verschilt per verzekering welke gegevens wij opvragen. Zo vragen wij naar jouw adres en geboortedatum bij de vergelijking van een autoverzekering, omdat deze gegevens invloed hebben op de premie. Er wordt bij het berekenen van jouw premie voor een autoverzekering bijvoorbeeld rekening gehouden met schadestatistieken in de stad waarin je woont (op basis van je postcode), of je betaalt een hogere of lagere premie op basis van je leeftijd. Lees hier meer over dit onderwerp.

Voor het vergelijken van zorgverzekeringen kan jouw leeftijd een rol spelen bij de berekening van jouw aanvullende zorgverzekering en kunnen we op basis van jouw adres bekijken welke ziekenhuizen of zorgverleners in jouw buurt zijn gecontracteerd door de desbetreffende verzekeraar. Op die manier kunnen we je van het juiste en volledige advies voorzien. Lees hier meer.

Wij verwerken deze gegevens op grond van de grondslag **uitvoering overeenkomst.**

Wanneer je ingelogd bent, maken we het vergelijken en aanvragen van producten eenvoudiger door bekende gegevens zoals je naam, adres en kenteken alvast in te vullen. We doen dit op basis van de grondslag **uitvoering overeenkomst.**

Daarnaast kun je direct na het starten van een vergelijking met één klik een advies krijgen waarin jouw huidige product en het beste alternatief worden getoond. Je hebt altijd de vrijheid alle informatie en producten zelf te bekijken en te kiezen. Dit doen we wanneer jij erom vraagt op basis van jouw **toestemming** of wanneer dit past binnen onze dienstverlening aan jou op basis van de grondslag **uitvoering overeenkomst.**

Voor niet-ingelogde klanten maken we het vergelijken of aanvragen ook makkelijker. Als je cookie-instellingen dit toestaan, onthouden we eerder ingevulde gegevens. Bij een volgend

bezoek vullen we deze alvast voor je in, zodat je niet alles opnieuw hoeft in te vullen. Dit doen we op basis van jouw **toestemming**.

3. 2.2 Het bewaren van jouw vergelijking (“bewaar voor later”)

We bieden je de mogelijkheid om je gemaakte vergelijking op te slaan. Op die manier kun je later terug naar je vergelijking, zonder dat je jouw gegevens opnieuw moet invullen. Dit doe je door op de knop "bewaar voor later" te klikken en je e-mailadres in te vullen. Je krijgt dan per mail een linkje naar je vergelijking opgestuurd.

Wij verwerken deze gegevens op grond van de grondslag **toestemming**.

4. 2.3 Het geven van persoonlijk advies

Wanneer je een vergelijking maakt, geven wij je ook een persoonlijk advies met een top 3 van beste verzekeringen voor jou. Hiervoor gebruiken we verschillende modellen die rekening houden met factoren zoals je leeftijd, voorkeuren en zorgverzekeringseigenschappen. Zo brengen we de beste producten naar voren. We gebruiken hierbij gegevens die je zelf hebt ingevuld bij het maken van een vergelijking, gegevens die we tonen in je account en gegevens die we verzamelen bij derde partijen, zoals segmentatiegegevens, woninggegevens en autogegevens. Dit doen we alleen als we duidelijk kunnen uitleggen waarom een product is geselecteerd.

We verwerken deze gegevens op grond van de grondslag **uitvoering overeenkomst.**

Daarnaast geven we wanneer je gebruikmaakt van onze dienstverlening ook persoonlijk advies over andere producten die mogelijk interessant voor je zijn. Hiervoor gebruiken we de volgende informatie:

- Gegevens die we van je hebben omdat je klant bij ons bent.
- Informatie over jouw klikgedrag in onze mailings.
- Surfgedrag op onze website en ingevulde gegevens bij het maken van een vergelijking (mits je **toestemming** hebt gegeven voor cookies).
- Data die je zelf hebt opgeslagen met de optie "bewaar voor later".
- Informatie die we actief bij je hebben uitgevraagd over je interesses en voorkeuren.
- Gegevens die we verzamelen bij derde partijen.

Met deze informatie maken we een klantprofiel, dat we voortdurend updaten met nieuwe informatie, bijvoorbeeld via cookies, nieuwe producten die je afsluit of gegevens die we verzamelen bij derde partijen. Dit heet "verrijken".

Afhankelijk van de wijze waarop de gegevens zijn verzameld en met welk doel, verwerken wij deze gegevens op grond van **toestemming, uitvoering overeenkomst** of **gerechtvaardigd belang.**

5. 2.4 Het aangaan van een verzekering of het afnemen van een product

Na het vergelijken kun je een verzekering aanvragen of een product afsluiten. Hiervoor hebben we bepaalde informatie van je nodig. Zie ook hier.

We kunnen daarbij ook vragen naar gegevens over jouw gezondheid. Dit doen we alleen als het noodzakelijk is voor het opstellen van de overeenkomst. Voor sommige autoverzekeringen moeten we bijvoorbeeld van de verzekeraars vragen of er een lichamelijke reden is waarom je een auto minder goed kunt besturen.

Bij autoverzekeringen, rechtsbijstandverzekeringen, particuliere aansprakelijkheidsverzekeringen, woonverzekeringen en reisverzekeringen vragen we naar je strafrechtelijk verleden. De verzekeraar kan je aanvraag afwijzen als het te risicovol is om je te verzekeren. Meer hierover vind je hier voor de rechtsbijstandverzekering en hier voor de autoverzekering.

De gegevens die je invult, worden doorgegeven aan de verzekeraar, energieleverancier of hypotheekverstrekker die jij hebt gekozen.

Wij verwerken deze gegevens op grond **uitvoering overeenkomst**.

6. 2.5 Het beoordelen van jouw aanvraag

De verzekeraar, energieleverancier of hypotheekverstrekker beoordeelt jouw aanvraag voor een product of verzekering. Hoe deze partijen dat doen, leggen ze zelf uit in hun eigen privacybeleid. Waar mogelijk, zullen wij je op het privacybeleid van deze partijen wijzen.

Wanneer wij optreden als gevolmachtigd agent (zie de lijst met producten aan het begin van dit privacybeleid) , kan het zo zijn dat wij de aanvraag zelf beoordelen. Daarover kun je meer lezen in het privacybeleid van Independer Services.

7. 2.6 Het uitvoeren van de verzekeringsovereenkomst en afhandelen van schademeldingen

Wanneer je je schade bij ons meldt, registreren wij deze en geven wij je melding door aan de verzekeraar waarmee jij een contract hebt afgesloten.

Wanneer wij optreden als gevolmachtigd agent (zie de lijst met producten aan het begin van dit privacybeleid), kan het zo zijn dat wij de schademelding zelf afhandelen. Daarover kun je meer lezen in het privacybeleid van Independer Services.

Wij verwerken je gegevens op grond van **uitvoering overeenkomst.**

8. 2.7 Inzage in je energieverbruik via EnergyZero

Om je inzicht te geven in je energieverbruik werken we samen met EnergyZero. EnergyZero kan de gegevens van je slimme energiemeter uitlezen en die gegevens aan je beschikbaar stellen in een overzichtelijk dashboard dat je kunt inzien in je Independer account. Independer en EnergyZero zijn daarvoor samen verantwoordelijk.

Het uitlezen van je gegevens gebeurt op basis van **toestemming**. Die toestemming kun je altijd intrekken. We stoppen dan met het uitlezen van de gegevens en verwijderen de gegevens die we hebben uitgelezen. Dat betekent dat je geen inzage meer hebt in je (eerdere) verbruik.

Daarnaast voert EnergyZero statistisch onderzoek uit op basis van verbruiksgegevens van Independer-klanten en deelt deze in anonieme vorm met Independer. Hiermee kan Independer nieuwe producten ontwikkelen, marktonderzoek doen of persberichten en blogs publiceren.

9. 2.8 Direct marketing en persoonlijke aanbevelingen

Wij kunnen je gegevens verwerken voor direct marketing doeleinden om je te informeren over onze producten of diensten die interessant en relevant voor je kunnen zijn. Dit doen wij onder andere via e-mails en via het tonen van alerts en tips op de website en in je Independer account. Hiervoor gebruiken wij de informatie uit het eerdergenoemde "klantprofiel".

Doorgaans sturen we je alleen berichten als je hiervoor **toestemming** hebt gegeven. Als je echter een product bij ons hebt afgesloten, en je nog niet eerder aangaf geen aanbiedingen te willen ontvangen, kunnen we je ook bereiken op basis van ons **gerechtvaardigd belang.** Wanneer deze berichten noodzakelijk zijn voor de dienst die wij aan je leveren, baseren we ons op **uitvoering overeenkomst.**

Daarnaast kunnen we ook gepersonaliseerde content tonen binnen je account, dit doen we afhankelijk van de content op basis van **toestemming, gerechtvaardigd belang** of **uitvoering overeenkomst**.

10. 2.9 Personalisatie van onze website en communicatie

We verzamelen je persoonsgegevens om onze website, app, chatbot, communicatie met jou of ons aanbod af te stemmen op jouw behoeften en voorkeuren. Hiervoor gebruiken we ook je

klantprofiel. Het doel hiervan is onze communicatie met jou persoonlijker te kunnen maken of om je te wijzen op een dienst of product dat bij je past.

Deze gegevens verzamelen we op basis van **uitvoering overeenkomst, gerechtvaardigd belang** of waar nodig vragen we om jouw **toestemming.**

11. 2.10 Het aanmaken van een Independer account

Sluit je een product af via Independer, dan gebruiken we je gegevens voor het automatisch aanmaken van een Independer account. Je kunt veilig inloggen met je e-mailadres en/of telefoonnummer. Je kunt ook altijd zelf een account aanmaken om van onze diensten gebruik te kunnen maken.

Je Independer account heb je nodig om al je producten te bekijken en je gegevens aan te passen. Het is je digitale polismap waarin je persoonsgegevens, aangevraagde offertes, lopende verzekeringen en eventuele schadedossiers staan. Je kunt ook contracten toevoegen die je niet via Independer hebt afgesloten, maar het is belangrijk dat je deze informatie nauwkeurig invoert omdat wij dit niet kunnen controleren.

Ook kunnen we door het account vergelijkingen maken met de gegevens die al bekend zijn. Je kunt deze gegevens altijd zelf aanpassen.

Ook kun je persoonlijke tips, alerts en advies krijgen over jouw vaste lasten producten of over een product of dienst waarvan we denken dat het bij je situatie past. Als er relevante berichten voor jou klaarstaan over jouw vaste lasten, dan ontvang je een alert. Bijvoorbeeld wanneer de einddatum van jouw contract in zicht komt.

Wij maken jouw account aan op grond van de grondslag **uitvoering overeenkomst**. Zie hier voor meer informatie.

12. 2.11 Het beantwoorden van vragen (klantcontact)

Bij Independer bieden we diverse manieren om je van dienst te zijn en vragen te beantwoorden. Je kunt ons bereiken via telefoon, WhatsApp, chat(bot) Indy, post en social media. Onze communicatie en de informatie die je daarbij hebt gegeven bewaren we in je klantdossier. Dit helpt ons om je beter van dienst te zijn bij toekomstige vragen. We verwerken deze gegevens om jou de best mogelijke service te bieden.

Wanneer je ons telefonisch contacteert, gebruiken we je telefoonnummer uit je account om je snel te herkennen en je gegevens erbij te kunnen pakken tijdens het bellen. Via de chat kunnen we gebruik maken van de bij ons bekende informatie wanneer je ingelogd bent of je je identiteit hebt geverifieerd, zodat we je sneller en beter kunnen helpen.

Bij contact via WhatsApp of social media gelden het privacybeleid en de algemene voorwaarden van het betreffende platform.

We verwerken al deze gegevens op basis van de **uitvoering van een overeenkomst** en, waar van toepassing, op basis van **gerechtvaardigd belang.**

13. 2.12 Het behandelen van klachten en AVG verzoeken

Voor het afhandelen van klachten of geschillen, kunnen wij telefoongesprekken terugluisteren, chats teruglezen of jouw klantdossier raadplegen. We gebruiken daarbij alle informatie en documenten die te maken hebben met de betreffende klacht, zoals contractgegevens, correspondentie of factuurgegevens. Deze gegevens verwerken wij op basis van ons **gerechtvaardigd belang.**

Als je je privacyrechten uitoefent, verzamelen we de benodigde informatie om je verzoek te behandelen en te verifiëren dat jij echt de aanvrager bent. Dit doen we zoveel mogelijk met gegevens die we al van je hebben. Deze gegevens worden verwerkt op basis van de **wettelijke verplichting.**

14. 2.13 Het analyseren van het gebruik van onze website en verbeteren van onze diensten

Het beoordelen, coachen en trainen van onze medewerkers

Wij willen de beste service aan onze klanten bieden. Om te kijken of dat is gelukt, vragen we je soms om ons te beoordelen. Misschien heb je aangegeven dat het eigenlijk veel beter kon. We kunnen je dan benaderen om te vragen hoe wij volgens jou onze service nog beter kunnen maken. Nadat jij contact met ons hebt gehad, benaderen we je in een telefoongesprek, chatgesprek, per SMS, WhatsApp of per mail. Over het algemeen delen we in het bericht een link naar een vragenlijst waar jij je feedback kunt invullen, maar in sommige gevallen kunnen we ook direct om je feedback vragen.

Deze gegevens verwerken wij op basis van de grondslag **gerechtvaardigd belang.**

Het analyseren van telefoongesprekken, WhatsApp en chat

Om onze dienstverlening te verbeteren, kunnen we telefoongesprekken opnemen. Dit laten we je wel altijd eerst even weten. We nemen gesprekken op voor trainings- en opleidingsdoeleinden of om terug te luisteren wat we met elkaar hebben afgesproken.

Om onze service elke dag beter te kunnen maken, analyseren we telefoongesprekken, WhatsAppgesprekken en chatgesprekken. Zo zien wij bijvoorbeeld hoe vaak er over bepaalde

onderwerpen gebeld of gechat wordt. Hier kunnen wij dan onze dienstverlening op afstemmen, bijvoorbeeld door meer informatie toe te voegen aan onze website.

Het opnemen van gesprekken voor trainingsdoeleinden en het analyseren van data over contactmomenten doen we op basis van de grondslag **gerechtvaardigd belang.**

Het analyseren en optimaliseren van (het gebruik van) onze website

We verzamelen gegevens over jouw gebruik van de website, om onze website zo goed en effectief mogelijk te laten functioneren. Deze gegevens gebruiken we ook om de gebruiksvriendelijkheid te verbeteren, technische problemen te identificeren en op te lossen, ten behoeve van het ontwikkelen van nieuwe producten of diensten en de vindbaarheid van de website te optimaliseren. Het gaat bijvoorbeeld om klikgedrag, bezochte pagina's en zoekopdrachten.

We verzamelen deze gegevens op basis van ons **gerechtvaardigd belang,** wanneer deze geen of geringe impact hebben op jouw privacy. We kunnen deze gegevens ook verzamelen wanneer het nodig is om de dienst te leveren waar jij om vraagt (**uitvoering overeenkomst**) of wanneer je **toestemming** hebt gegeven voor het gebruik van bepaalde cookies.

Soms stellen we je vragen om beter te begrijpen hoe je wil dat we met je communiceren, zodat we onze communicatie met jou hierop kunnen aanpassen. Wil je dat niet? Dan kun je de vraag altijd onbeantwoord laten of ons vragen je keuze te verwijderen. We zetten dit er ook altijd bij als we dat doen. We verzamelen deze gegevens daarom alleen met jouw **toestemming**.

Ten behoeve van het optimaliseren van onze website, voeren we ook respondentenonderzoek uit. Als je meedoet aan een respondentenonderzoek, maken we bij het testen beeld- en geluidsopnamen. We vragen je om hardop na te denken en nemen dit op. Bij voorkeur gebruiken we ook video-opnamen omdat we dan jouw lichaamstaal kunnen zien en dit helpt bij het uitvoeren van het interview, maar je kunt er ook voor kiezen om de camera uit te laten staan.

Deze gegevens worden verzameld op basis van jouw (uitdrukkelijke) **toestemming**.

15. 2.14 Het publiceren van reviews

Reviews over onze partners

Wanneer je een product afsluit via Independer, kun je een review achterlaten over de door jou gekozen verzekeraar, bank of energieleverancier. Op basis van reviewdata schatten we de relevantie van een review en bepalen we mede daarmee de reviewscore van deze partij.

Deze gegevens worden verzameld op basis van jouw **toestemming**.

Reviews over Independer

Daarnaast kun je ook een review achterlaten over Independer zelf. Deze kunnen we tonen op onze website.

Deze gegevens worden ook verzameld op basis van jouw **toestemming**.

16. 2.15 Het voldoen aan onze wettelijke plicht

Wij moeten ons aan de wet houden. Wanneer er dus in de wet staat dat wij bepaalde persoonsgegevens van jou moeten verwerken of verstrekken, zullen wij dat doen. Voorbeelden van wettelijke plichten zijn:

- Accountantscontrole
- Opgave bij de Belastingdienst
- Contact met toezichthouders
- Cliëntenonderzoek voor de Wwft
- De Wft-zorgplicht (4:20 en 4:21 Wft)
- Het bijhouden van een datalekkenregister

Deze gegevens worden verwerkt op basis van een **wettelijke plicht.**

17. 2.16 Het tegengaan van fraude en misbruik

We kunnen je persoonsgegevens gebruiken om illegale of vermoedelijk illegale praktijken te voorkomen, op te sporen en te onderzoeken, en om onze voorwaarden te handhaven. Dit doen we op basis van ons **gerechtvaardigd belang** om onze economische bedrijfsbelangen te verdedigen en het gemeenschappelijke belang om verzekeringsfraude tegen te gaan.

18. 2.17 Managen, beheren en ontwikkelen van IT systemen

Ook intern willen wij onze systemen zo optimaal inrichten en beheren. Daarbij verwerken we soms ook jouw persoonsgegevens. Dit doen wij omdat dit past bij het doel waarvoor we jouw gegevens hebben verzameld of op basis van ons **gerechtvaardigd belang.**

3. Met wie delen wij jouw gegevens?

In bepaalde situaties delen wij jouw persoonsgegevens met externe partijen. Dit doen we alleen wanneer het noodzakelijk is voor het uitvoeren van onze diensten, omdat wij of een derde partij daarvoor een gerechtvaardigd belang hebben, om te voldoen aan wettelijke verplichtingen of als je ons hiervoor toestemming hebt gegeven.

Wij maken met zulke partijen duidelijke afspraken over een veilig gebruik van je persoonsgegevens. Hieronder vind je een overzicht van de soorten organisaties waarmee jouw gegevens gedeeld kunnen worden.

1. 3.1 Dienstverleners

We kunnen gebruik maken van derde partijen om bepaalde diensten namens ons uit te voeren of ons te ondersteunen bij het leveren van onze diensten, zoals de partij die onze website host of partijen die ons helpen om veilig informatie uit te wisselen. Het is daarbij mogelijk dat deze dienstverleners toegang hebben tot je persoonsgegevens. Zij mogen deze gegevens alleen gebruiken volgens onze instructies. Ze gebruiken deze gegevens niet voor andere of eigen doeleinden.

2. 3.2 Samenwerkingspartners

Premieberekening & polisvoorwaarden
Wanneer je via Independer een vergelijking uitvoert, delen we je gegevens met verzekeraars of partijen die de premie berekenen of partijen die ons informatie geven over wat je wilt verzekeren, zoals het aantal schadevrije jaren bij het vergelijken van een autoverzekering.

Contractinformatie en schademeldingen
Als je ervoor kiest om via Independer een contract af te sluiten met een energieleverancier, telecombedrijf of verzekeraar, delen wij de benodigde gegevens met hen. Zo delen we je aanvraaggegevens voor het afsluiten en uitvoeren van de overeenkomst en wanneer je schade bij ons meldt, registreren we deze en sturen we je melding door naar de verzekeraar waarmee je een contract hebt afgesloten.

Inzage in je energieverbruik via EnergyZero
Om je inzicht te kunnen geven in je energieverbruik wisselen Independer en EnergyZero gegevens uit die nodig zijn om de dienst te leveren, zoals wie je bent, de naam van de energieleverancier, dat je toestemming hebt gegeven en of je de dienst ook echt gebruikt. Independer en EnergyZero zijn daarvoor samen verantwoordelijk.

Hypotheekadvies van Van Bruggen Adviesgroep
Independer biedt je de mogelijkheid om een gratis oriëntatiegesprek met een hypotheekadviseur van Van Bruggen Adviesgroep aan te vragen. De gegevens die je bij de aanvraag zelf invult, worden na het aanvragen van het oriëntatiegesprek doorgestuurd aan Van Bruggen Adviesgroep, zodat zij contact met je kunnen opnemen om het gesprek in te plannen. Na het oriëntatiegesprek zorgt Van Bruggen Adviesgroep voor het afsluiten van de hypotheek. Independer is hier niet bij betrokken. De persoonsgegevens die je zelf invoert komen bij zowel Independer als bij Van Bruggen Adviesgroep terecht. Hiervoor zijn wij dan ook samen verantwoordelijk. Meer informatie over de verwerking van je persoonsgegevens door Van Bruggen Adviesgroep vind je hier.

Aanvraag consumptief krediet via Innofin
Independer werkt samen met Innofin voor het bemiddelen en adviseren in consumptief krediet. De gegevens die je bij de aanvraag zelf invult, worden na het aanvragen van het oriëntatiegesprek doorgestuurd naar Innofin, waarna zij zelf contact met je opnemen om een gesprek in te plannen of om meer informatie bij je op te vragen. Je krijgt ook per mail de mogelijkheid aangeboden om zelf alle gegevens online in te voeren op een website van Innofin. Na een adviesgesprek zorgt Innofin voor het afsluiten van de lening, indien mogelijk. De persoonsgegevens die van je verwerkt worden, komen door deze samenwerking bij zowel Independer als bij Innofin terecht. Independer en Innofin zijn samen verantwoordelijk. Als je meer wilt weten over het proces van de samenwerking, kijk dan hier. Voor informatie over hoe Innofin omgaat met je persoonsgegevens, verwijzen wij je naar het privacy beleid van Innofin.

Afsluiten telefoonabonnement via mobiel.nl
Je kunt op de website van Independer een telefoon- en/of internetabonnement afsluiten via Mobiel.nl. Jouw persoonsgegevens worden in dat geval gedeeld tussen Independer en Mobiel.nl. Hiervoor zijn Independer en Mobiel.nl samen verantwoordelijk. Voor meer informatie over hoe Mobiel.nl omgaat met je persoonsgegevens, kijk dan hier.

Vergelijkingsdata met verzekeraars
Om producten te verbeteren en nieuwe producten te ontwikkelen, delen wij (gepseudonimiseerde) gegevens over de vergelijkingen die op onze website worden gemaakt met enkele verzekeraars waarmee we samenwerken. We verstrekken alleen de gegevens die daadwerkelijk nodig zijn voor dit doel. Meer informatie over onze samenwerking met verzekeraars is hier te vinden.

Gebruikersdata delen met DPG Media

Independer deelt informatie die je invult wanneer je een vergelijking maakt met DPG Media om de advertentieprofielen van DPG Media te kunnen verbeteren. Op die manier kunnen bedrijven die advertenties inkopen bij DPG Media hun doelgroep beter benaderen. Dit doen we alleen wanneer je hiervoor **toestemming** geeft via de cookie-instellingen.

3. 3.3 Marketingpartners

Via Marketingpartners, zoals DPG Media, Facebook en Google, kunnen we relevante aanbiedingen op internet weergeven op basis van je klik- en zoekgedrag op onze website. Dit doen we alleen wanneer je hiervoor **toestemming** geeft via de cookie-instellingen.

4. 3.4 Fraudepreventie en authenticatie

In het kader van fraudepreventie en authenticatie kan Independer jouw gegevens delen met externe partijen, zoals HaveIBeenPwned. Deze deling van gegevens is bedoeld om jouw identiteit te verifiëren, eventuele fraude op te sporen en te voorkomen, en om de veiligheid van onze diensten te waarborgen. Daarnaast kunnen wij gebruik maken van reCAPTCHA 2.0 om de veiligheid van onze website te versterken.

5. 3.5 Autoriteiten

Ook zijn er bevoegde autoriteiten aan wie Independer persoonsgegevens ter beschikking kan stellen als wij daartoe verplicht zijn of wanneer hier een gerechtvaardigd belang voor is:

- Belastingdienst
- Politie en opsporingsdiensten
- Verzekeringsbureau Voertuigcriminaliteit (VbV)
- Wettelijke toezichthouders zoals de Autoriteit Financiële Markten en de Autoriteit Persoonsgegevens

Wanneer deze partijen buiten de Europese Economische Ruimte (EER) persoonsgegevens verwerken, zal Independer alleen persoonsgegevens delen als de bescherming van deze gegevens voldoende is gewaarborgd.

4. Hoe lang bewaren we jouw gegevens?

We bewaren jouw gegevens nooit langer dan nodig voor het doeleinde waarvoor ze werden verzameld. We houden hierbij rekening met het feit dat sommige gegevens voor bepaalde tijd moeten worden bijgehouden om te voldoen aan bepaalde wetgeving.

Na afloop van je contract bewaren we je gegevens maximaal **8 jaar** om te voldoen aan belasting- en financiële wetgeving, maar ook om eventuele juridische claims te kunnen

weerleggen. In het geval dat jij een overlijdensrisicoverzekering of hypotheek hebt afgesloten, bewaren we jouw gegevens tot **20 jaar** na het einde van de looptijd van je contract of hypotheek. Wanneer er sprake is van een juridische procedure (bij de rechter, Kifid, wettelijke toezichthouders of andere juridische instellingen) bewaren we de gegevens ook **20 jaar.**

Wanneer je klant bij ons wilde worden, maar bent afgewezen door de verzekeraar, hypotheekverstrekker of kredietverstrekker, bewaren we je gegevens tot maximaal **8 jaar** na de aanvraag. Dit doen we om te voldoen aan financiële wetgeving en op basis van ons gerechtvaardigd belang.

We gebruiken je gegevens na afloop van je contract ook nog om met jou te communiceren, bijvoorbeeld om je een e-mail te sturen met relevante producten. Tenzij je eerder al hebt aangegeven geen promoties te willen ontvangen. Na afloop van die periode van **2 jaar**, word je account afgesloten en worden alle hieraan gekoppelde gegevens verwijderd.

Zolang jij een actieve klant bent, bewaren we ook jouw **accountgegevens**. Zo kun je altijd inloggen om toegang te krijgen tot de meest actuele informatie over jouw polis. Als je geen klant meer bent en je account niet meer gebruikt, houden we je persoonsgegevens nog **2 jaar** in onze systemen, voor het geval dat je toch nog terug actief wordt of opnieuw klant wordt.

Gebruiksgegevens van onze website en diensten houden we bij tot **25 maanden** na creatie. Wanneer we deze data gebruiken voor onze premiemodellen en vergelijkingsmodellen, kunnen we de data alleen voor dat doel langer bewaren (maximaal **3 jaar**).

Als je een **review** hebt achtergelaten, bewaren we deze **5 jaar** om een volledig beeld te kunnen geven van een partij.

Communicatie met onze klantenservice houden we bij tot **5 jaar** na de communicatie, omdat we op grond van financiële wetgeving alle gegevens moeten bewaren die tot een advies hebben geleid.

Opnames van telefoongesprekken met onze klantenservice bewaren we **3 maanden tot 3 jaar, afhankelijk van wat er is besproken**. We bewaren de opname bijvoorbeeld voor het behandelen van vragen en klachten, voor de verantwoording vanuit financiële wetgeving of als we verwachten dat we ons hiermee nog kunnen verdedigen in een juridische procedure. Alleen als we daar echt een goede reden voor hebben, bewaren wij de opname langer.

Wanneer jij gebruik maakt van de **bewaar voor later** functie op onze website, bewaren wij jouw vergelijking **2 weken**. Bij sommige producten bewaren wij jouw vergelijking langer, omdat dit beter bij dit product past, bijvoorbeeld omdat het langer kan duren voordat je een keuze hebt gemaakt. Voor zorgverzekeringen, bewaren we je gegevens **6 weken**. Dat komt, omdat je in veel gevallen enkel gedurende een korte periode van het jaar een nieuwe zorgverzekering kunt afsluiten. Het is dan dus meestal het geval dat de klant in die periode vaker terugkomt.

5. Automatische besluitvorming

Independer en haar partners zetten automatische besluitvorming in voor verschillende doeleinden.

De berekening van een persoonlijke premie

Sluit je een verzekering af via Independer? Dan beoordeelt de verzekeraar je aanvraag. De verzekeraar berekent dan ook een persoonlijke premie. Dat doen sommige verzekeraars automatisch. De programma's van verzekeraars die de premies berekenen gebruiken hiervoor:

- gegevens die je invult op onze website;
- gegevens die de verzekeraar al van je had, bijvoorbeeld omdat je er eerder een verzekering hebt gehad;
- gegevens uit externe bronnen. Voor een overzicht van deze externe bronnen kun je kijken in het privacy statement van jouw verzekeraar.
- Daarnaast berekenen ze jouw premie met behulp van profilering. Dat betekent dat ze op basis van alle gegevens uit de interne en externe bronnen een beeld van je vormen.

De beoordeling van jouw aanvraag

Als je jouw aanvraag voor een verzekering hebt afgerond, hoor je van ons of de door jou gekozen verzekeraar je aanvraag (voorlopig) accepteert of niet. Sommige verzekeraars, zoals Aegon, Inshared, Allianz Direct, Mintley, Centraal Beheer Achmea en FBTO doen dit (soms) automatisch. Hiervoor gebruiken verzekeraars ook interne en externe bronnen en profilering. Voor meer informatie over hoe deze verzekeraars omgaan met jouw gegevens bij geautomatiseerde besluitvorming, verwijzen wij naar hun privacy statement. De link vind je onder de naam van de verzekeraar.

Vaak wordt jouw aanvraag direct geaccepteerd en ben je meteen verzekerd. Het kan ook dat jouw aanvraag niet (direct) wordt geaccepteerd. Je kunt dan bij de verzekeraar om uitleg vragen. Soms is het dan nodig dat een van de medewerkers van de verzekeraar je aanvraag bekijkt, om te kijken of je toch verzekerd kunt worden. Hij of zij kan jouw verzekering dan goedkeuren of afkeuren. Wanneer je een aanvraag hebt gedaan bij Mintley, kun je voor meer informatie contact met ons opnemen.

Als jouw aanvraag automatisch niet (direct) is geaccepteerd, vertellen we je dit altijd. Ben je het hier niet mee eens? Neem dan contact op met de door jou gekozen verzekeraar om bezwaar te maken. Wanneer je een aanvraag hebt gedaan bij Mintley, kun je voor het maken van bezwaar contact met ons opnemen.

Meer weten over hoe Independer Services automatische besluitvorming inzet bij het berekenen van een persoonlijke premie of het accepteren van een aanvraag? Klik dan hier.

Het beoordelen van jouw gegevens

In sommige gevallen kun je bij Independer jouw aanvraag voor een autoverzekering niet afronden. Bijvoorbeeld wanneer je aangeeft dat je een strafrechtelijk verleden hebt of eerder bent opgezegd in verband met niet betalen van de premie. Die beslissing nemen wij op basis van de acceptatiecriteria van de door jou gekozen verzekeraar.

Ook in dit geval is er sprake van een automatische beslissing en heb je recht op een duidelijke toelichting en een nieuw oordeel door een medewerker. Ben je het niet eens met de beslissing? Neem dan contact met ons op om bezwaar te maken of een toelichting te vragen.

6. Jouw privacyrechten

Bij Independer vinden we het belangrijk dat je altijd de controle blijft houden over jouw persoonsgegevens. Om die reden heb je bij ons verschillende privacyrechten die je kunt uitoefenen.

Het recht op inzage

Je hebt het recht om inzage te krijgen in je persoonsgegevens. De meeste persoonsgegevens kun je terugvinden in je account. Zo niet, dan kun je een verzoek tot inzage indienen via ons contactformulier (kies optie: privacy).

Recht op rectificatie

Zijn je persoonsgegevens niet (meer) correct of niet compleet, bijvoorbeeld doordat je bent verhuisd? Dan vragen we je dit aan ons door te geven. Dat kan via je account of door contact op te nemen via ons contactformulier (kies optie: privacy).

Recht op verwijdering

Je kunt ons verzoeken om de persoonsgegevens die wij van jou gebruiken uit onze systemen te verwijderen via ons contactformulier (kies optie: privacy).

Wil je je account verwijderen? Dan kun je dit doen door te kiezen voor “account” > “instellingen" > “privacy” en dan op “verwijderen” te klikken. Lukt dit niet? Neem dan contact met ons, op zodat wij deze voor je kunnen verwijderen.

In bepaalde gevallen kunnen we niet voldoen aan een verzoek tot verwijdering van gegevens, omdat we wettelijk verplicht zijn om die gegevens te bewaren of omdat ze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van een overeenkomst met jou. In dat geval zullen we je hier altijd van op de hoogte brengen. Meer hierover lees je hier, waar we uitleggen voor welke doelen we je persoonsgegevens gebruiken.

Recht op bezwaar

Daarnaast heb je het recht om bezwaar te maken tegen verwerkingen die wij doen. Als je bijvoorbeeld geen e-mails meer van ons wilt ontvangen, of niet wil dat we je klantprofiel voor een bepaald doel gebruiken. In onze e-mails staat een link waarmee je je kunt afmelden, maar dit kan ook via deze pagina.

Recht op beperking en overdraagbaarheid

Daarnaast beschik je over het recht op beperking en op overdraagbaarheid van je gegevens. Deze rechten kun je uitoefenen door contact met ons op te nemen via ons contactformulier (kies optie: privacy).

Intrekken van toestemming

Indien je eerder toestemming hebt gegeven voor het gebruik van je gegevens, heb je altijd het recht om deze toestemming in te trekken. Dit kan net zo eenvoudig als het geven van toestemming. Als je bijvoorbeeld toestemming hebt gegeven voor het ontvangen van een nieuwsbrief, dan kun je je altijd afmelden via je accountinstellingen of via de afmeldlink in de ontvangen e-mails. Mocht dit toch niet lukken, laat het ons dan weten via ons contactformulier (kies optie: privacy).

Het recht om een klacht in te dienen

Tot slot heb je het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Mocht je dus niet tevreden zijn over de manier waarop wij met jouw persoonsgegevens omgaan, dan kun je dit kenbaar maken bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Wij reageren binnen een maand na ontvangst van een verzoek. Indien nodig kunnen we deze termijn met maximaal twee maanden verlengen vanwege de complexiteit van het verzoek. We zullen je in dat geval op de hoogte brengen.

7. Vragen of klachten

In geval van vragen over dit privacy statement kan je contact opnemen met het Privacy Team van Independer via privacy@independer.nl.

Indien je direct contact wenst met de Data Protection Officer, kun je een brief sturen naar het volgende adres:

Independer.nl N.V.

T.a.v. de Data Protection Officer

Celebeslaan 2

1217 GV Hilversum

Komen wij er samen niet uit? Leg je klacht dan voor aan de Autoriteit Persoonsgegevens.

8. Wijzigingen

Wij kunnen dit privacy statement veranderen. Bijvoorbeeld als er iets verandert in relevante wet- of regelgeving. Of als wij nieuwe producten of diensten ontwikkelen. Op onze website vind je altijd de laatste versie.