

## Privacyverklaring van de Tuchtraad Verzekeraars

Maart 2025

### Inleiding

**Stichting Tuchtraad Verzekeraars, statutair gevestigd te gemeente 's-Gravenhage heeft als doel: het in stand houden van een onafhankelijk tuchtcollege, genaamd: de Tuchtraad Verzekeraars, voor het afhandelen van klachten jegens leden van de branchevereniging het Verbond van Verzekeraars.**

**De Tuchtraad Verzekeraars (hierna: de Tuchtraad) is in 2008 opgericht door het Verbond van Verzekeraars, de branchevereniging van verzekeraars. De taak van de Tuchtraad is onafhankelijke toetsing van klachten. De Tuchtraad velt daarbij alleen een oordeel over het tuchtrechtelijke aspect van de klacht.**

**De Stichting Tuchtraad Verzekeraars is namens de Tuchtraad de verwerkingsverantwoordelijke, zoals bedoeld in artikel 4 onder 7 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG). In deze Privacyverklaring geven wij u informatie over hoe de Tuchtraad omgaat met persoonsgegevens. De Tuchtraad doet er alles aan om uw privacy te waarborgen en gaat daarom zorgvuldig om met persoonsgegevens. De Tuchtraad houdt zich in alle gevallen aan de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de AVG. Dit brengt mee dat de Tuchtraad in ieder geval:**

- Uw persoonsgegevens verwerkt in overeenstemming met het doel waarvoor deze zijn verstrekt, de doelen en type persoonsgegevens zijn beschreven in deze Privacyverklaring;
- De verwerking van uw persoonsgegevens beperkt tot enkel die gegevens welke minimaal nodig zijn voor de doeleinden waarvoor ze worden verwerkt;
- Passende technische en organisatorische maatregelen heeft genomen zodat de beveiliging van uw persoonsgegevens gewaarborgd is;
- Geen persoonsgegevens doorgeeft aan andere partijen, tenzij dit nodig is voor de uitvoering van de doeleinden waarvoor ze zijn verstrekt;
- Op de hoogte is van uw rechten omtrent uw persoonsgegevens, u hierop zal wijzen en deze zal respecteren.

Indien u na het doornemen van deze Privacyverklaring, vragen heeft hierover of contact wenst op te nemen kan dit via onderstaande contactgegevens:

Tuchtraad Verzekeraars

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

of

[secretariaat@tuchtraadverzekeraars.nl](mailto:secretariaat@tuchtraadverzekeraars.nl)

## Grondslag voor de verwerking van persoonsgegevens

De behandeling van uw zaak kan niet zonder gebruik van persoonsgegevens. De Tuchtraad kan zonder persoonsgegevens uw zaak niet goed en zorgvuldig behandelen.

Procespartijen en hun gemachtigden moeten daarom persoonsgegevens verstrekken zodat de Tuchtraad in staat is een afgewogen oordeel te geven. De personen van wie de Persoonsgegevens worden verwerkt, worden in art. 1 onder 1 van de AVG aangemerkt als 'betrokkenen'.

De verwerking van de Persoonsgegevens vindt plaats uit hoofde van een adequate wijze van klachtenbehandeling. De Tuchtraad heeft hiermee een duidelijk gerechtvaardigd belang en de verwerking is noodzakelijk om dit gerechtvaardigde belang te behartigen. De Tuchtraad maakt continu een afweging tussen zijn belangen en die van de personen van wie hij persoonsgegevens verwerkt.

Consumenten kunnen niet zelf rechtstreeks naar de Tuchtraad. Klachten komen in principe via twee wegen bij de Tuchtraad terecht:

1. via verwijzing van Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, de Ombudsman Pensioenen of de Letselschaderaad. In dit geval ontvangt de Tuchtraad uw gegevens rechtstreeks van u;
2. via een derde partij, zoals een tussenpersoon of advocaat. In dit geval ontvangt de Tuchtraad uw gegevens van deze derde partij.

Indien in het kader van uw zaak medische gegevens door de Tuchtraad dienen te worden verwerkt wordt u voorafgaand aan de behandeling van uw zaak om toestemming voor verwerking gevraagd middels een medische machtiging.

## Doeleinden van de verwerking van persoonsgegevens

De Tuchtraad kan persoonsgegevens van betrokkenen voor meerdere doeleinden verwerken. Hieronder wordt per doeleinde de wijze van verwerking beschreven.

### Klachtbehandeling

Als een natuurlijk persoon de Tuchtraad verzoekt om de klacht over een financiële dienstverlener te behandelen, dan moet de Tuchtraad de door deze klager verstrekte persoonsgegevens verwerken. De Tuchtraad verwerkt onder andere de volgende persoonsgegevens: naam, contactgegevens en alle andere gegevens die aan de Tuchtraad zijn verstrekt in het kader van de behandeling van het klachtdossier.

Alle (e-mail)correspondentie met betrekking tot de klachtbehandeling wordt opgeslagen in het interne klachtbehandelingssysteem. De (e-mail)correspondentie is alleen inzichtelijk voor leden van de Tuchtraad en zijn medewerkers, en wordt verstrekt aan de financiële dienstverlener(s) waartegen de klacht wordt ingediend.

De verstrekte persoonsgegevens kunnen worden verstrekt aan derden, zoals toezichthouders. Dit wordt alleen gedaan indien de klager daarin heeft toegestemd. De persoonsgegevens worden in dat geval door de Tuchtraad geanonimiseerd en zijn niet herleidbaar tot individuele personen.

## Medische machtiging

Bij de behandeling van de klacht kunnen medische gegevens betreffende de klager aan de orde komen. Het kan dan gaan om gegevens die van de klager zelf afkomstig zijn of van de medische adviseur van de financiële instelling. De Tuchtraad kan dergelijke gegevens aan de wederpartij van degene die ze heeft ingebracht, verstrekken. Ook de leden van de Tuchtraad, zijn secretarissen en de woordvoerder van de Tuchtraad (indien deze laatste tijdens een vergadering van de Tuchtraad aanwezig is) kunnen daarvan kennisnemen. Indien u als betrokkene het bezwaarlijk vindt dat deze gegevens worden voorgelegd aan de financiële instelling of aan de leden, de secretarissen en de woordvoerder van de Tuchtraad, kunt u dat binnen veertien dagen kenbaar maken aan de Tuchtraad. In dat geval zal de Tuchtraad de (medische) gegevens waarover het gaat, niet bij de beoordeling van de klacht betrekken. Als de betrokkene instemt met kennisneming door de financiële instelling, en de leden, de secretarissen en de woordvoerder van de Tuchtraad, dient de klager een medische machtiging te ondertekenen.

Indien uw zaak niet langer dient bij de Tuchtraad, wordt uw dossier gearchiveerd, met inachtneming van de wettelijke bewaartermijnen. Als de (persoons)gegevens niet langer nodig zijn, worden deze verwijderd.

## Website

De Tuchtraad respecteert de privacy van zijn online bezoekers op zijn website [www.tuchtraadverzekeraars.nl](http://www.tuchtraadverzekeraars.nl). Indien u onze websites bezoekt verzamelt de Tuchtraad enerzijds generieke bezoekgegevens niet zijnde persoonsgegevens en anderzijds het IP-adres. Meer hierover leest u in onze cookieverklaring op onze website.

## Passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van persoonsgegevens

Artikel 5 van de AVG verplicht de leden van de Tuchtraad als

Verwerkingsverantwoordelijken om passende technische en organisatorische maatregelen te nemen om het verlies of onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens tegen te gaan. De wijze waarop (persoons)gegevens worden beveiligd is afhankelijk van het soort gegevens, de wijze van opslag en verwerking alsmede de onderkende risico's. De Tuchtraad heeft de beveiligingsmaatregelen vastgelegd in interne procedures, zo heeft de Tuchtraad bijvoorbeeld de volgende maatregelen genomen:

- De Tuchtraad maakt back-ups van de persoonsgegevens om deze te kunnen herstellen bij fysieke of technische incidenten;
- Ter beveiliging van uw persoonsgegevens bij postverzending zal de Tuchtraad documenten en dossiers met medische gegevens alleen aangetekend versturen;
- De leden van de Tuchtraad, de secretarissen en de woordvoerder zijn geïnformeerd over het belang van de bescherming van persoonsgegevens;
- De raadsleden van de Tuchtraad zijn gebonden aan een geheimhoudingsverklaring ten aanzien van de persoonsgegevens. Alle raadsleden zullen hiermee vertrouwelijk omgaan.

## Bewaartermijnen van persoonsgegevens

De Tuchtraad bewaart persoonsgegevens niet langer dan wettelijk is toegestaan, contractueel is afgesproken en/of noodzakelijk is voor het doel waarvoor zij zijn verwerkt. De maximale bewaartermijn is door de Tuchtraad bepaald op 5 jaar.

## Persoonsgegevens delen

### Procespartijen

In een zaak bij de Tuchtraad zijn persoonsgegevens beschikbaar voor alle procespartijen. Ook professionele partijen die een rol spelen, zoals advocaten, ontvangen die persoonsgegevens.

### Uitspraken

Uitspraken van de Tuchtraad worden alleen anoniem gepubliceerd op [www.tuchtraadverzekeraars.nl](http://www.tuchtraadverzekeraars.nl).

### Uitwisseling gegevens uitsluitend binnen de EU

Bij uitbesteding van (delen van) de verwerking van persoonsgegevens doet de Tuchtraad dit uitsluitend met derde partijen binnen de EU die minimaal voldoen aan de door de Tuchtraad gehanteerde eisen en aan de vereisten die door de AVG worden gesteld, zoals het vereiste om passende technische en organisatorische maatregelen te treffen. De Tuchtraad sluit hiertoe verwerkersovereenkomsten met verwerkers.

## Uw rechten ten aanzien van uw persoonsgegevens

### Inzage- en correctierecht

Consumenten, ondernemers en medewerkers van een financiële dienstverlener hebben recht op inzage van de bij de Tuchtraad geregistreeerde persoonsgegevens. Dit houdt in dat u als betrokkene kan opvragen welke persoonsgegevens van u bij de Tuchtraad zijn geregistreerd en voor welke doeleinden deze persoonsgegevens worden gebruikt. Ook hebben consumenten, ondernemers en medewerkers van een financiële dienstverlener het recht op rectificatie en aanvulling van de door de Tuchtraad verwerkte persoonsgegevens, indien de persoonsgegevens onjuist zijn.

Een verzoek tot inzage, rectificatie of aanvulling kunt u alleen persoonlijk per e-mail of per brief indienen voorzien van uw naam, adres, telefoonnummer, e-mail en een kopie van een geldig legitimatiebewijs (waarbij bsn en pasfoto zijn afgeschermd), te sturen naar [secretariaat@tuchtraadverzekeraars.nl](mailto:secretariaat@tuchtraadverzekeraars.nl).

of

Tuchtraad Verzekeraars  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag

Indien u als betrokkene rectificatie van persoonsgegevens verzoekt, dient u aan te geven welke gegevens naar uw mening incorrect of onvolledig zijn en wat de juiste gegevens behoren te zijn. De Tuchtraad streeft ernaar zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen 4 weken te reageren op een dergelijk verzoek.

### Recht op vergetelheid

Dit recht houdt in dat de Tuchtraad in bepaalde gevallen persoonsgegevens zal wissen als hierom wordt verzocht. Dit geldt alleen in de volgende gevallen:

- als uw persoonsgegevens niet meer nodig zijn voor de doeleinden waarvoor ze zijn verzameld of worden verwerkt;
- als de verwerkingsgrond gebaseerd is op toestemming en u de toestemming intrekt. Let op: de grondslag voor de behandeling van een medisch gerelateerde zaak door de Tuchtraad is afhankelijk van uw toestemming. Intrekken van uw toestemming kan gevolgen hebben voor de behandeling van uw zaak door de Tuchtraad;
- als uw persoonsgegevens langer worden bewaard dan de wettelijke bewaartermijnen;
- als persoonsgegevens worden verwerkt van een persoon die jonger is dan 16 jaar.

### Mogelijk misbruik van persoonsgegevens

Het is mogelijk dat u constateert dat een beveiligingslek heeft plaatsgevonden ten aanzien van persoonsgegevens die door de Tuchtraad worden verwerkt, of dat het vermoeden bestaat dat de beveiliging van persoonsgegevens niet op de juiste wijze door de Tuchtraad is gewaarborgd. Om mogelijke schade te voorkomen, verzoeken wij u om in dat geval direct met de Tuchtraad contact op te nemen. De Tuchtraad heeft procedures om deze meldingen adequaat en zorgvuldig te behandelen in overeenstemming met de AVG. U kunt contact opnemen via [secretariaat@tuchtraadverzekeraars.nl](mailto:secretariaat@tuchtraadverzekeraars.nl).

### Tot slot

Heeft u vragen, opmerkingen of klachten over de bescherming van uw persoonsgegevens door de Tuchtraad, dan kunt u contact met ons opnemen via:

[secretariaat@tuchtraadverzekeraars.nl](mailto:secretariaat@tuchtraadverzekeraars.nl)

of

Tuchtraad Verzekeraars

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Wilt u liever rechtstreeks contact met onze Functionaris Gegevensbescherming dan kan dat via [fg@tuchtraadverzekeraars.nl](mailto:fg@tuchtraadverzekeraars.nl)

of

Tuchtraad Verzekeraars

T.a.v. de Functionaris Gegevensbescherming

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Daarnaast heeft u het recht een klacht in te dienen bij de [Autoriteit Persoonsgegevens](#), dit is de toezichthoudende autoriteit op het gebied van privacybescherming.

## Begrippen

### Persoonsgegevens

Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (“de betrokkene”); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van gegevens zoals een naam, locatiegegevens, een identificatienummer, een online kenmerk zoals een IP-adres of van één of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon (art. 4 onder 1) AVG).

### Verwerking van persoonsgegevens

Een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens (art. 4 onder 2) AVG).

### Verwerkingsverantwoordelijke

Een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt; wanneer de doelstellingen van en de middelen voor deze verwerking in het Unierecht of het lidstatelijke recht worden vastgesteld, kan daarin worden bepaald wie de verwerkingsverantwoordelijke is of volgens welke criteria deze wordt aangewezen (art. 4 onder 7 AVG).

### Financiële dienstverlener

De partij die betrokken is bij de behandeling van de klacht, in het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening omschreven als ‘een in het Register ingeschreven financiële onderneming als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht, alsmede een verzekeraar in zijn hoedanigheid als pensioenuitvoerder’, in voorkomende gevallen de partij die onderwerp is van de klachtbehandeling én lid van de branchevereniging het Verbond van Verzekeraars.

### Derde partij

Een partij die een rol bij uw klachtbehandeling heeft zonder daarbij belangen te hebben; te denken valt aan een toezichthouder of getuigen of deskundigen zoals bedoeld in artikel 34 van het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening.

## Wijzigingen in deze Privacyverklaring

Deze Privacyverklaring kan zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd bij wijzigingen in de bedrijfsvoering van de Tuchtraad. Het is daarom raadzaam om regelmatig deze Privacyverklaring te raadplegen.