

Privacyverklaring per 22 oktober 2026

Uitvaartverzekering Twenthe N.V., gevestigd aan Getfertsingel 91, 7513 GB te Enschede, is verantwoordelijk voor de verwerking van diverse persoonsgegevens. In deze privacyverklaring is dit weergegeven.

Contactgegevens Uitvaartverzekering Twenthe N.V.

Postadres: Postbus 191, 7500 AD Enschede
Vestigingsadres: Getfertsingel 91, 7513 GB Enschede
Telefoonnummer: 053 - 43 12 732
E-mail: info@twenthe.nl
Website: www.twenthe.nl
Handelsregister: 06014206

Waarom een Privacyverklaring?

Wij gaan op een zorgvuldige wijze met uw persoonsgegevens om. Dit betekent dat wij maatregelen hebben om uw persoonsgegevens te beschermen tegen onbevoegd gebruik. Wij bewaren uw persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is en verwerken uw persoonsgegevens in overeenstemming met wet- en regelgeving, zoals de Algemene Verordening Persoonsgegevens en Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars.

Met deze privacyverklaring informeren wij u over: wat persoonsgegevens zijn, waarvoor wij ze gebruiken, wat wij bedoelen met verwerken, hoe wij uw gegevens beveiligen van wie wij persoonsgegevens ontvangen, welke rechten u heeft, welke persoonsgegevens wij verzamelen en hoe lang wij persoonsgegevens bewaren.

Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn gegevens die iets vertellen over u. U deelt persoonsgegevens met ons als u klant bij ons bent of als u contact met ons hebt. Het gaat dan niet alleen om naam, telefoonnummer of e-mailadres. Maar ook bankrekeningnummers of het IP-adres van uw computer. Het gaat om alle gegevens die wij in verband kunnen brengen met u.

Waarvoor gebruiken wij persoonsgegevens?

Wij verlenen diensten aan u en wij willen dat goed doen. Daarom vragen wij naar persoonsgegevens en verwerken wij die ook. Wij gebruiken uw persoonsgegevens voor de volgende doelen:

Verzekeringsovereenkomsten

Zonder persoonsgegevens kunnen wij geen verzekeringen met u sluiten. Persoonsgegevens gebruiken wij bijvoorbeeld om:

- contact met u op te nemen
- te onderzoeken of u klant bij ons kunt worden
- uw aanvraag voor of wijziging van een verzekering, te beoordelen en te verwerken
- u te helpen bij een uitkeringsverzoek
- uw gegevens goed in onze administratie te registreren en bij te werken bij wijzigingen
- uw verzekeringen te beheren.

Risico's verkleinen

Wij zijn een gezonde verzekeraar en dat willen wij ook in de toekomst blijven. Het is daarom belangrijk om alert te zijn op de risico's die wij als verzekeraar lopen, zoals verzekeringsfraude. Wij verwerken uw persoonsgegevens bijvoorbeeld om:

- de risico's die wij verzekeren in te schatten en te analyseren
- fraude te kunnen voorkomen en aan te pakken
- de veiligheid en integriteit van de sector te waarborgen
- vast te stellen of u bent wie u zegt te zijn
- uw IP-adres bij te houden als u onze site bezoekt
- te zorgen voor goede beveiliging
- intern kwaliteitsonderzoek naar mogelijke problemen en risico's uit te voeren
- te toetsen of wetgeving goed is ingevoerd
- klant(tevredenheids-)onderzoeken uit te voeren
- statistische of wetenschappelijke analyses uit te voeren
- onze adviseurs te trainen en coachen.

Ons houden aan de wet

Voor verzekeraars gelden allerlei wettelijke verplichtingen met betrekking tot persoonsgegevens. Zo zijn wij verplicht persoonsgegevens te verwerken om:

- vast te stellen wie u bent als dat moet van de wet
- vast te stellen of u op een (inter-)nationale sanctielijst voorkomt
- uitvoering te geven aan onze zorgplicht die wij als verzekeraar hebben
- gegevens door te geven aan (overheids-)instanties als dat verplicht is
- witwassen van geld te voorkomen of te bestrijden.

Marketingactiviteiten

Wij houden u graag door middel van e-mails, brieven, nieuwsbrieven, via onze website of social media op de hoogte van onze dienstverlening. Ook daarvoor zijn vaak persoonsgegevens nodig.

Wanneer u liever geen persoonlijke aanbiedingen wilt ontvangen is dat geen probleem. U kunt dat kenbaar maken via onze website.

Geautomatiseerde besluitvorming

Wij gebruiken uw persoonsgegevens niet voor geautomatiseerde besluitvorming.

Wat bedoelen wij met verwerken?

Verwerken is een breed begrip. Denk daarbij aan: het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, doorzenden, verspreiden, beschikbaar stellen, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, afschermen, uitwissen en vernietigen van gegevens.

Hoe komen wij aan persoonsgegevens?

Van iedereen die contact met ons heeft (gehad), leggen wij persoonsgegevens vast. Dit kunnen onze klanten zijn maar bijvoorbeeld ook personen die ons om informatie vragen, een offerte aanvragen of een uitkeringsverzoek indienen.

Ook van contactpersonen van leveranciers, vertegenwoordigers van (zakelijke) klanten en van bezoekers verwerken wij persoonsgegevens.

Hoe beveiligen wij uw gegevens?

Wij besteden veel geld en tijd aan de beveiliging van onze systemen en gegevens. Wij hebben een informatiebeveiligingsbeleid om ervoor te zorgen dat uw gegevens bij ons veilig zijn. Wij hebben sleutelfuncties die erop toezien dat ons privacybeleid en informatiebeveiligingsbeleid goed worden nageleefd.

Gaat er toch een keer iets mis? Dan komen wij in actie. Datalekken lossen wij op en registreren wij. Ernstige datalekken melden wij ook aan de Autoriteit Persoonsgegevens en aan u als het nodig is.

Al onze medewerkers zijn gescreend en hebben de eed of belofte afgelegd. Alleen geautoriseerd personeel mag uw gegevens inzien en verwerken.

Als uw persoonsgegevens worden gedeeld met derden zullen wij ervoor zorgen dat de gegevens adequaat beschermd zijn.

Van wie ontvangen en met wie delen wij uw gegevens?

Van wie ontvangen wij gegevens?

Naast de gegevens die wij van u ontvangen, krijgen wij van bepaalde organisaties (waarmee wij samenwerken) ook gegevens om onze diensten te verlenen en te verbeteren.

Met wie delen wij gegevens?

Wij delen uw gegevens alleen met anderen als dit nodig is voor onze dienstverlening of als wij hiertoe verplicht zijn.

Samenwerkende bedrijven

Wij werken samen met bedrijven die ons helpen bij onze dienstverlening. Wij delen dan alleen de persoonsgegevens die nodig zijn voor de opdracht. Met bedrijven die uw gegevens in onze opdracht verwerken, spreken wij af dat zij op eenzelfde manier met uw gegevens omgaan als wij.

Overheden

Overheidsinstanties waaraan wij persoonsgegevens verstrekken zijn algemene en bijzondere opsporingsinstanties (zoals politie en justitie), de Belastingdienst of toezichthouders (zoals De Nederlandsche Bank en de Autoriteit Financiële Markten). Deze partijen moeten ons expliciet om uw gegevens gevraagd hebben, behalve bij fraude of misbruik van onze diensten. In dat geval doen wij actief aangifte bij de politie en justitie en geven wij persoonsgegevens door die te maken hebben met de fraude.

Verzekeraars en financiële instellingen

Wij delen persoonsgegevens met andere verzekeraars, herverzekeraars, herverzekeringsbemiddelaars en overige financiële instellingen als dat nodig is met het oog op uw verzekering. Bijvoorbeeld om een uitkeringsverzoek af te wikkelen of een betaling te doen.

Op uw verzoek met andere organisaties

Op uw verzoek en/of met uw toestemming delen wij ook gegevens met andere organisaties. Wij geven dan alleen gegevens door die nodig zijn of waarvoor u toestemming hebt gegeven. Bijvoorbeeld in het geval waarin u een beroep doet op uw recht op dataportabiliteit. Dit is uw recht om gegevens die u aan ons heeft gegeven, door te geven aan een andere organisatie.

Welke rechten heeft u?

Als u gebruik maakt van uw recht om gegevens in te mogen zien, aan te passen, te verwijderen of over te dragen aan een andere verzekeraar, willen wij zeker weten dat het verzoek echt van u komt. Dat is belangrijk om uw privacy te kunnen waarborgen. Wij kunnen u daarom vragen om verificatie van uw identiteit.

Recht op inzage van uw gegevens

U kunt bij ons een schriftelijk verzoek indienen om te weten welke gegevens wij van u hebben vastgelegd.

Recht op aanpassing van uw gegevens

Bent u van mening dat uw gegevens door ons niet juist worden verwerkt, dat kunt u ons verzoeken dit aan te passen. Soms kunnen of mogen wij geen wijzigingen of verwijderingen doorvoeren. Bijvoorbeeld als dat in strijd met de wet is.

Recht op verwijdering van uw gegevens

Dit is uw recht om uw gegevens door ons te laten verwijderen. Dit is niet altijd mogelijk omdat er vaak (wettelijke) bewaartermijnen gelden. Als u gegevens wilt laten verwijderen, kunt u gebruik maken een daartoe bestemd formulier. Wij beoordelen dan of verwijdering mogelijk is.

Recht op overdracht van gegevens (dataportabiliteit)

Dit is uw recht om bepaalde gegevens over te laten dragen aan een andere verzekeraar. Een verzoek om overdracht kunt u indienen met behulp van een daartoe bestemd formulier.

Recht op bezwaar maken

U kunt bezwaar maken tegen manieren waarop wij u benaderen via direct marketing of dat wij uw persoonsgegevens gebruiken om te analyseren en profileren voor marketing- en verkoopactiviteiten.

Toestemming intrekken

Wanneer u ons toestemming hebt gegeven voor de verwerking van bepaalde persoonsgegevens, kunt u deze toestemming altijd weer intrekken. U kunt dit doen door dit schriftelijk aan ons door te geven. U kunt uw rechten uitoefenen door een verzoek in te dienen door het sturen van een bericht aan de directie.

Welke persoonsgegevens verzamelen wij?

Wij verzamelen en verwerken diverse categorieën van persoonsgegevens.

Persoonsgegevens wie u bent

Wij leggen alleen gegevens vast die wij echt nodig hebben, zoals naam, adres, (aanspreek-) titel, geboortedatum, telefoonnummer, e-mailadres en IP-adres. Als minderjarige kinderen klant zijn, ook de namen en geboortedata van uw kinderen, namen van contactpersonen en vertegenwoordigers van uw bedrijf, voor zover van toepassing in welke rol deze optreedt (bijvoorbeeld gemachtigde, wettelijk vertegenwoordiger, bestuurder of borg).

Wij gebruiken deze gegevens om u persoonlijk, op het juiste (e-mail)adres en op de juiste manier te kunnen benaderen. Het kan ook zijn dat iemand anders namens u mag optreden. Dan hebben wij ook de gegevens van deze persoon nodig.

Contactgegevens

Wij leggen overige persoonsgegevens vast die u actief verstrekt, dit kan door een profiel aan te maken op onze website of dit te verstrekken in correspondentie, telefonisch of een andere communicatiemethode.

Ook andere persoonsgegevens leggen wij vast zoals:

- uitvaartwensen
- gegevens over uw activiteiten op onze website (verbetering klantervaring)
- IBAN en betaalgegevens
- waarover het contact ging en hoe dat is gelopen. Wij maken daarvan aantekeningen en leggen relevante gegevens vast in onze dossiers en systemen
- wanneer het contact was en met welke afdeling of persoon en hoe deze gegevens zijn verstrekt (via post, telefoon, website, e-mail, nieuwsbrief, app, adviseur, derden).

Wij gebruiken deze contactgegevens om te kunnen zien waar wij eerder met u over hebben gecommuniceerd.

Gegevens over verzekeringen

Wij hebben persoonsgegevens nodig om een verzekering af te sluiten of uitkeringsverzoek te kunnen afwikkelen. Wij administreren daarvoor persoonsgegevens zoals bijvoorbeeld

geboortedatum, geslacht, burgerlijke staat, gegevens van verzekerde gezinsleden, verleden, bankgegevens, offertes en acceptatievoorwaarden.

Bijzondere persoonsgegevens

Naast algemene gegevens kunnen wij ook gevoelige gegevens van u verwerken. Wij zijn hier echter zeer terughoudend in en hiervoor gelden ook extra beveiligingsmaatregelen.

Medische gegevens

In het kader van de beoordeling/acceptatieprocedure van een verzekeringsaanvraag (of eventueel een mutatie van een bestaande verzekering) worden gezondheidsvragen gesteld. De door u verstrekte gegevens worden verwerkt om te beoordelen of, en zo ja, onder welke voorwaarden de verzekeringsovereenkomst kan worden aangegaan (of kan worden voortgezet, bijvoorbeeld in het kader van een verzoek tot herstel van een eerder gesloten verzekering). Ook kunnen verwerkte gezondheidsgegevens van invloed zijn op het uit te keren bedrag bij overlijden van een verzekerde (in het kader van onjuiste opgave van gezondheid, fraudeonderzoek en dergelijke).

Strafrechtelijke gegevens

Strafrechtelijke gegevens die wij naar aanleiding van bijvoorbeeld uw aanvraag ontvangen, worden verwerkt door onze daartoe geautoriseerde personen.

Gegevens nodig voor veiligheid en fraudebestrijding

Wij registreren personen en instellingen met wie wij geen relatie meer willen. Ze zijn dan een risico voor ons, het personeel en/of de klanten van ons. Wij raadplegen nationale, Europese en internationale sanctielijsten met staten, personen en instellingen aan wie sancties zijn opgelegd.

Wij gebruiken deze gegevens bij het beoordelen van een verzoek om klant bij ons te worden, wij controleren of u op een van de lijsten staat. Pas daarna besluiten wij of u wel of niet klant bij ons kunt worden. Bent u al klant en doet u iets waardoor u een bedreiging bent voor ons, onze klanten of de financiële sector? Dan registreren wij dat en berichten u hierover schriftelijk. U kunt dan niet meer klant bij ons zijn.

Alleen onze speciaal daartoe geautoriseerde medewerkers kunnen dit register, databank en lijsten bekijken.

Bij ons kantoor kunnen camera's zijn geïnstalleerd, waarvan wij de beelden kunnen gebruiken als daartoe volgens een speciaal protocol aanleiding voor is.

Hoe lang bewaren wij persoonsgegevens?

Wij bewaren uw persoonsgegevens niet langer dan strikt nodig is om de doelen te realiseren waarvoor uw gegevens worden verzameld of waarvoor ze worden verwerkt. Omdat uw verzekering in principe pas bij het overlijden van de verzekerde tot uitkering komt, is het noodzakelijk dat persoonsgegevens in het kader van de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst langdurig worden bewaard. Hierbij speelt ook onze zorgplicht en onze juridische positie (waaronder bewijstechnische positie; denk aan klachtenprocedures, ook na een overlijden) een belangrijke rol. Omdat polissen waardepapieren zijn (en vaak, ook na verval van de polis, bewaard worden en vele jaren later “boven water” komen), is het bovenstaande ook van toepassing bij bijvoorbeeld royementen en beëindigingen van

polissen (ook door de regelmatige uitvragen in het kader van de zoekservice via het Verbond van Verzekeraars, zie hiervoor www.vanatotzekerheid.nl).

De meeste gegevens bewaren wij tot vijftig jaar na afloop van de verzekering of na sluiting van het dossier. Voor sommige gegevens of documenten hebben wij een andere bewaartermijn vastgesteld. Zo bewaren wij persoonsgegevens van personen waarmee wij in contact zijn geweest, maar die geen verzekering hebben gesloten niet langer dan zeven jaar. Gegevens opgenomen in verband met fraude en veiligheid bewaren wij afhankelijk van de situatie en per klant. Als de bewaartermijn is afgelopen, vernietigen wij de gegevens, anonimiseren wij ze of maken wij ze ontoegankelijk voor onze medewerkers (opname in afgescheiden archief).

Vragen of klachten over privacy?

Heeft u na het lezen vragen of opmerkingen over ons privacybeleid? Neem dan contact op met de Functionaris Gegevensbescherming (FG) van Uitvaartverzekering Twenthe N.V. door een brief te sturen naar:

Uitvaartverzekering Twenthe N.V.
t.a.v. Functionaris Gegevensbescherming
Postbus 191
7500 AD Enschede

E-mailen kan ook via info@twenthe.nl

Als u vindt dat wij niet geheel in overeenstemming handelen met de Algemene Verordening Gegevensbescherming kunt u uw klacht indienen door deze ter attentie van de directie naar ons kantoor toe te sturen. De klacht wordt dan besproken met de functionaris voor de gegevensbescherming. Als u niet tevreden bent over de behandeling van uw klacht kunt u dit kenbaar maken bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Wanneer passen wij deze privacyverklaring aan?

Privacy heeft continu onze aandacht en die van de wetgever. Het kan zijn dat onze inzichten of wet- en regelgeving wijzigen. In dat geval passen wij deze privacyverklaring steeds aan, zodat het voor u duidelijk blijft hoe wij met uw privacy omgaan.

Enschede, 22 oktober 2026