

Privacyverklaring

Compliance, april 2022



INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	1
Privacyverklaring Nederlands	2
Privacy Statement English	7
Déclaration de confidentialite Français	12



Privacyverklaring Nederlands

Privacyverklaring

Harmony hecht veel waarde aan de zorgvuldige omgang met uw persoonsgegevens. In deze privacyverklaring kunt u lezen waarom en hoe wij uw persoonsgegevens verwerken.

Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Persoonsgegevens zijn gegevens die direct of indirect herleiden naar u als persoon. Wij verwerken verschillende (persoons)gegevens:

- Personalia, zoals naam, geboortedatum en geslacht;
- Contactgegevens, zoals uw adres, woonplaats, land, emailadres en telefoonnummer;
- Polisgegevens, zoals uw klantnummer en polisnummer;
- Financiële gegevens, zoals uw bankrekeningnummer en tenaamstelling;
- Productgegevens, zoals het IMEI-nummer van uw telefoon of een serienummer;
- Inloggegevens, wanneer u een account in ons klantportaal heeft aangemaakt.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

1. Het beoordelen en verwerken van uw aanvraag

Wij administreren persoonsgegevens wanneer wij een aanvraag ontvangen, zodat we deze aanvraag kunnen beoordelen en verwerken. Het gaat om NAW-gegevens, geboortedatum, geslacht, e-mailadres, telefoonnummer, en financiële gegevens. Ook hebben wij productgegevens nodig, zodat wij uw verzekering kunnen koppelen aan het product.

Bij de beoordeling van de aanvraag kunnen wij toetsen of uw persoonsgegevens al bij ons bekend zijn.

2. Het uitvoeren van een overeenkomst

Wij verwerken uw persoonsgegevens om de verzekeringsovereenkomst uit te kunnen voeren. Zo verwerken wij persoonsgegevens bij het behandelen van schadeclaims, bij het verrichten van betalingen en het innen van premies.

Verder kunnen wij u ook diensten aan u leveren wanneer u een account heeft aangemaakt in het klantenportaal van Harmony. Wij slaan uw inloggegevens beveiligd op. In het portaal kunt u uw polisblad inzien en kunt u uw persoonsgegevens inzien en wijzigen. Verder kunt u een schade- of diefstalclaim melden en kunt u de status van de afhandeling daarvan in het portaal terugvinden. U kunt uw account op elk moment opheffen.



3. Het onderhouden van contact met u

Contact tussen u en Harmony kan telefonisch, via internet, e-mail en/of social media (Facebook, LinkedIn en Twitter) verlopen. Ook wordt er nog veel informatie uitgewisseld via brieven en formulieren. De persoonsgegevens zoals NAW-gegevens die wij van u krijgen of van de sociale media partij, kunnen we bijvoorbeeld gebruiken om uw vragen te beantwoorden en om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

4. Het voldoen aan wettelijke verplichtingen

Wij kunnen uw persoonsgegevens verwerken wanneer de wet ons hiertoe verplicht.

5. Versturen van nieuwsbrieven en andere mailings

Wij kunnen u nieuwsbrieven sturen of u per mail informeren over een nieuw product als u zich hiervoor hebt aangemeld, of een klant bent. U kunt zich uiteraard afmelden voor deze mailings.

6. Het voorkomen en bestrijden van fraude

Wij kunnen voor intern gebruik een administratie bijhouden die ziet op incidenten, zoals wanbetaling of fraude.

7. Verbetering van de dienstverlening

Als u ons belt of als wij u bellen kunnen we het telefoongesprek opnemen. Dat doen we om onze medewerkers te trainen en te coachen om zo de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren. Daarnaast nemen we de gesprekken op om te kunnen terugluisteren wat wij met u hebben afgesproken. Het helpt ons ook om analyses uit te voeren zodat we onze informatievoorziening beter kunnen inrichten.

Verder kunt u gevraagd worden om deel te nemen aan een klanttevredenheidsonderzoek. Tot slot kunnen uw gegevens anoniem verwerkt worden in het kader van statistiek.

8. Om onze website aan te bieden

De website van Harmony maakt gebruik van cookies. Cookies zijn kleine tekstbestanden die bij een bezoek aan onze website automatisch op uw computer, tablet of mobiele telefoon worden geplaatst. Er zijn verschillende soorten cookies. Functionele cookies die zorgen voor een goede werking van onze website plaatsen we altijd. Advertentie- en tracking cookies zijn optioneel. De data die wij verkrijgen via deze cookies gebruiken wij om u aanbiedingen en advertenties die bij u passen te sturen of te laten zien. Wilt u niet dat wij cookies gebruiken? Bij de instellingen van uw internetbrowser kunt u cookies in- en uitschakelen en verwijderen. Dit kunt u alleen zelf doen omdat cookies op uw computer zijn opgeslagen. Uitleg over het aanpassen van uw cookie-instellingen vindt u in de 'Help' functie van uw browser.



Wat zijn uw rechten?

Wilt u uw persoonsgegevens inzien of corrigeren? Wij helpen u graag zo goed mogelijk. Het is daarbij belangrijk om de juiste informatie te hebben, daarom houden wij uw gegevens graag actueel. Wilt u weten of alle gegevens die wij van u hebben juist zijn? Stuur dan een verzoek naar onderstaand adres of neem contact met ons op via het contactformulier. U krijgt binnen 4 weken een overzicht van uw gegevens. Staan er onjuiste gegevens in ons overzicht? Laat het ons weten, dan passen wij de gegevens aan.

Verder heeft u het recht op verwijdering van uw persoonsgegevens. Aan dit verzoek kunnen wij niet altijd voldoen, bijvoorbeeld als wij de persoonsgegevens nog nodig hebben voor het uitvoeren van de overeenkomst of om te voldoen aan wettelijke verplichtingen.

U kunt bovendien bezwaar maken tegen het gebruik van uw persoonsgegevens, bijvoorbeeld voor direct marketing. U heeft ook het recht om ons te vragen uw gegevens over de dragen aan een derde.

Heeft u een klacht over het verwerken van uw persoonsgegevens? We verzoeken u contact met ons op te nemen, zodat wij uw klacht in behandeling kunnen nemen.

Ons adres is:

Harmony
t.b.v. privacy manager
Postbus 21460
3001 AL Rotterdam

Komen wij er niet uit? U heeft ook het recht een klacht in te dienen bij de Nederlandse toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens (Postbus 93374, 2509AJ Den Haag).

Veiligheid van uw persoonsgegevens

Uw persoonsgegevens zijn goed beveiligd

Bescherming van uw privacy is belangrijk. Voor u én voor ons. Wij gaan altijd zorgvuldig om met uw persoonsgegevens. Alleen medewerkers die uw gegevens moeten kunnen bekijken voor uw verzekering, hebben inzage in uw persoonsgegevens. Deze medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht.

Verder hebben wij maatregelen getroffen waarmee u onze site veilig kunt bezoeken en gebruiken. Met deze maatregelen voorkomen we misbruik van gegevens. Ook onze systemen en programma's hebben we daarom goed beveiligd. We hebben maatregelen getroffen tegen ongeautoriseerde toegang en ongewenste verspreiding. Regelmatig controleren we of onze maatregelen nog aansluiten bij de ontwikkelingen van informatiebeveiliging.



Bewaartermijn van uw persoonsgegevens

Harmony bewaart uw persoonsgegevens zolang als dat noodzakelijk is voor de doelen die hierboven zijn genoemd. Zo worden opgenomen telefoongesprekken maximaal 180 dagen bewaard.

Wij kunnen een langere bewaartermijn hanteren voor persoonsgegevens indien er een wettelijke bewaarverplichting bestaat, zoals de bewaartermijn van 7 jaar voor facturen.

Doorgifte aan derden

Risicodrager

Om een polis tot stand te kunnen brengen, verstrekken we de benodigde persoonsgegevens aan de risicodrager.

Partners

Indien u uw verzekering aanvraagt via een van onze partners, dan verstrekt u persoonsgegevens aan deze partij, die hiermee als verwerkingsverantwoordelijke is aan te merken. Hoe deze partner met uw persoonsgegevens omgaat, is terug te vinden in de privacyverklaring van die partner zelf. Wij wijzen er verder op dat de partner beperkt inzage kan krijgen in uw gegevens in ons klantenportaal. Dat kan enkel plaatsvinden op uw eigen verzoek en autorisatie. Dit heeft als doel dat de partner u op uw verzoek op de hoogte kan houden van de door ons geleverde diensten, zoals de status van uw ingediende schadeclaim. Wij hebben met onze partners afspraken gemaakt over onder andere het minimale beschermingsniveau van de persoonsgegevens.

Reparateurs

We kunnen uw NAW-gegevens en telefoonnummer naar aanleiding van een bij ons gemelde schade verstrekken aan een reparateur, zodat deze u diensten kan leveren.

Toezichthouders

We kunnen uw persoonsgegevens verstrekken aan overheidsinstanties of toezichthouders indien wij hiertoe wettelijk verplicht zijn.

Klanttevredenheidsonderzoek

Elke week voeren we tevredenheidsonderzoeken uit onder klanten om de ervaringen over onze dienstverlening te weten te komen. Het kan dus gebeuren dat we u kort na een ervaring met de dienstverlening van Harmony vragen naar uw mening. Op deze manier zorgen we ervoor dat onze dienstverlening continu verbetert. De onderzoeken worden uitgevoerd door Focus Feedback, een onafhankelijk onderzoeksbureau. Zij verwerken uw ervaringen, beoordelingen en gegevens met de grootste zorg. Deze data staan op hun eigen beveiligde servers, waarmee uw privacy te allen tijden gewaarborgd blijft. Wij ontvangen anoniem de uitkomsten van het onderzoek.



Andere partijen

Andere partijen die uw persoonsgegevens kunnen verwerken, zijn hostingpartijen, partijen die betrokken zijn bij het drukken en verzenden van post, juridische bijstand bij geschillen en incassodienstverleners.

Met de partijen die zijn aan te merken als verwerker hebben wij verwerkersovereenkomsten gesloten.

Hebt u nog vragen?

Heeft u vragen over de manier waarop wij omgaan met uw persoonsgegevens? Neem dan contact op met de privacy manager van Harmony. Stuur een e-mail naar privacy@harmony.nl. Of stuur een brief aan:

Harmony

t.a.v. de privacy manager

Postbus 21460

3001 AL Rotterdam

Wij kunnen onze privacyverklaring aanpassen

Als er nieuwe ontwikkelingen zijn rond bedrijfsactiviteiten of als er iets verandert in de wet of rechtspraak, dan kunnen wij onze privacyverklaring aanpassen. Deze privacyverklaring is voor het laatst gewijzigd op 5 april 2022.



Privacy Statement English

Privacy Statement

Harmony attaches great importance to the careful handling of your personal data. This privacy statement explains why and how we process your personal data.

What personal data do we process?

Personal data is data that directly or indirectly traces back to you as a person. We process various (personal) data:

Personal data such as name, date of birth and gender;

Contact data, such as your address, place of residence, country, e-mail address and telephone number;

Policy data, such as your customer number and policy number;

Financial data, such as your bank account number and the name in which it is held;

Product information, such as your phone's IMEI number or a serial number;

Login data, if you have created an account in our customer portal.

What do we use your personal data for?

1. Assessing and processing your application

We handle personal data when we receive an application, so we can assess and process this application. This concerns name and address details, date of birth, gender, e-mail address, telephone number and financial data. We also need product data, so we can link your insurance to the product.

When assessing the application, we can check whether your personal data is already known to us.

2. Executing an agreement

We process your personal data to be able to execute the insurance contract. For example, we process personal data when handling claims, making payments and collecting premiums.

We can also provide services to you when you have created an account in the Harmony customer portal. Your login details are always stored securely. You can view your policy schedule and check and change your personal data in the portal. You can also submit a claim following a loss event or theft and you can find the status of the settlement in the portal. You can cancel your account at any time.

3. Keeping in touch with you



Contact between you and Harmony can be by telephone, via the Internet, e-mail and/or social media (Facebook, LinkedIn and Twitter). A lot of information is also exchanged through letters and forms. The personal data we receive from you or the social media party, such as name and address details, can be used, for example, to answer your questions and to improve the quality of our services.

4. Complying with legal obligations

We may process your personal data when the law obliges us to do so.

5. Sending newsletters and other mailings

We will send you newsletters or inform you by e-mail about a new product if you have subscribed for this or if you are a customer. You can of course unsubscribe from these mailings.

6. Preventing and combating fraud

We may keep records for internal use relating to incidents, such as non-payment or fraud.

7. Improving services

If you call us or if we call you, we may record the phone call. We do this to train and coach our employees in order to improve the quality of our services. In addition, we record the conversations in order to be able to play back what we agreed with you. It also helps us to carry out analyses so that we can better organise our information provision.

You may also be asked to participate in a customer satisfaction survey. Lastly, your data can be processed anonymously for statistical purposes.

8. Using our website

The Harmony website uses cookies. Cookies are small text files that are automatically placed on your computer, tablet or mobile phone when you visit our website. There are different types of cookies. We always place functional cookies, which ensure the proper functioning of our website. Advertising and tracking cookies are optional. We use the data we obtain through these cookies to send or show you offers and advertisements that suit you. Don't want us to use cookies? You can enable, disable and delete cookies in the settings of your Internet browser. You can only do this yourself because cookies are stored on your computer. You can find out how to adjust your cookie settings in the 'Help' function of your browser.

What are your rights?

Would you like to access or rectify your personal data? We are happy to help you as best we can. It is important to have the right information, which is why we like to keep your data up to date. If you would like to know if all the information we have about you is correct, please send us a request to the address below or contact us via the contact form.



You will receive an overview of your data within 4 weeks. Is there any inaccurate data in our overview? Just let us know, and we'll update the data.

You also have the right to have your personal data deleted. We cannot always comply with this request, for example, if we still need the personal data for the execution of the agreement or to comply with statutory obligations.

You can also object to the use of your personal data, for example, when used for direct marketing purposes. You also have the right to ask us to transfer your data to a third party.

If you have a complaint about your personal data being processed, please contact us, so we can process your complaint.

Our address is:

Harmony
Attn. privacy manager
P.O. Box 21460
3001 AL Rotterdam

Are we unable to resolve your complaint? In that case, you have the right to submit a complaint to the Dutch regulator, i.e. the Dutch Data Protection Authority (P.O. Box 93374, 2509AJ The Hague).

Security of your personal data

Your personal data is well protected

Protection of your privacy is important. For you, and for us. We handle all personal data with the utmost care. Only employees who need to be able to view your data for your insurance, have access to your personal data. These employees are bound by a duty of confidentiality.

We have also taken measures to ensure that you can safely visit and use our site. With these measures we prevent misuse of data. That's why we've also secured our systems and programs well. We have taken measures to prevent unauthorised access and unwanted distribution. We regularly check whether our measures are still up to date with developments in information security.

Retention period of your personal data

Harmony retains your personal data for as long as it is necessary for the purposes mentioned above. For example, recorded telephone conversations are stored for a maximum of 180 days.

We may apply a longer retention period for personal data in the event of a statutory obligation to retain, such as the retention period of 7 years for invoices.

Transfer to third parties



Risk bearer

To be able to set up a policy, we provide the necessary personal data to the risk bearer.

Partners

If you apply for your insurance through one of our partners, you provide personal data to this party who will then be regarded as the controller. How this partner handles your personal data can be found in the privacy statement of that partner. We further point out that the partner can gain limited access to your data in our customer portal. This is subject to a request and authorisation from you. The purpose of this is that the partner, at your request, can keep you informed about the services we provide, such as the status of the claim you submitted. We have made agreements with our partners about the minimum level of protection for personal data, among other things.

Repairer

We can forward your name and address details and telephone number to a repairer in response to a loss event reported to us, so this repairer can provide you with the service you need.

Supervisory bodies

We may provide your personal data to government authorities or regulators, if we are legally obliged to do so.

Customer satisfaction survey

We conduct weekly customer satisfaction surveys to establish how our services are perceived. We may therefore ask you for your opinion shortly after having experienced Harmony's services. This way, we ensure our services are continuously improved. The surveys are conducted by Focus Feedback, an independent research agency. They process your experiences, reviews and data with the utmost care. This data is stored on their own secure servers, which guarantees your privacy at all times. The results of the survey are anonymised.

Other parties

Other parties that may process your personal data include hosting parties, parties involved in the printing and sending of mail, parties providing legal assistance in disputes and collection services.

We have concluded processing agreements with parties that can be regarded as processors.

Do you have any questions?



Do you have any questions about the way in which we handle your personal data? Please contact Harmony's privacy manager. Send an email to privacy@harmony.nl. Or send a letter to:

Harmony
Attn. privacy manager
P.O. Box 21460
3001 AL Rotterdam

We may amend our Privacy Statement

If there are new developments regarding business activities or if something changes in the law or jurisdiction, we may amend our Privacy Statement. This Privacy Statement was last amended on 05 April 2022.



Déclaration de confidentialité Français

Déclaration de confidentialité

Harmony estime qu'il est extrêmement important que vos données personnelles soient traitées avec précaution. Dans la présente déclaration de confidentialité, vous pouvez lire pourquoi et comment nous traitons vos données personnelles.

Quelles sont les données personnelles que nous traitons ?

Les données personnelles sont des données qui peuvent être rattachées directement ou indirectement à votre personne. Nous traitons différents types de données personnelles:

Les données personnelles, telles que le nom, la date de naissance et le sexe ;

Les coordonnées, telles que l'adresse, la ville, le pays, l'adresse électronique et le numéro de téléphone ;

Les informations relatives à la police d'assurance, telles que votre numéro de client et votre numéro de police ;

Les données financières, telles que votre numéro de compte bancaire et le titulaire de celui-ci ;

Les informations concernant le produit, telles que le numéro IMEI de votre téléphone ou un numéro de série ;

Les données de connexion, si vous avez créé un compte sur notre portail client.

À quoi servent vos données personnelles ?

1. Évaluation et traitement de votre demande

Nous traitons des données personnelles lorsque nous recevons une demande, ceci afin de pouvoir l'évaluer et la traiter. Il s'agit du nom et de l'adresse, de la date de naissance, du sexe, de l'adresse électronique, du numéro de téléphone et des données financières. Nous avons également besoin des données relatives aux produits, afin de pouvoir associer votre assurance au produit.

Lors de l'évaluation de la demande, nous pouvons vérifier si nous avons déjà vos données personnelles.

2. Exécution d'un contrat

Nous traitons vos données personnelles afin de pouvoir exécuter le contrat d'assurance. Ainsi, par exemple, nous traitons les données personnelles lors de la gestion des sinistres, des paiements et de l'encaissement des primes.

Nous pouvons également vous fournir des services si vous avez créé un compte sur le portail client d'Harmony. Nous conserverons vos données de connexion en toute sécurité. Sur le portail, vous pouvez consulter votre police et modifier vos données personnelles. En



outre, vous pouvez déclarer un sinistre ou un vol et connaître l'état de son traitement. Vous pouvez mettre fin à tout moment à votre compte.

3. Rester en contact avec vous

Le contact entre vous et Harmony peut s'effectuer par téléphone, Internet, courrier électronique et/ou par le biais des médias sociaux (Facebook, LinkedIn et Twitter). Un grand nombre d'informations sont également mises à disposition par le biais de lettres et de formulaires. Les informations personnelles, telles que le nom et l'adresse, que vous nous transmettez ou que nous recevons de la partie médias sociaux peuvent être utilisées, par exemple, pour répondre à vos questions et améliorer la qualité de nos services.

4. Respecter des obligations légales

Nous pouvons traiter vos données personnelles si la loi nous y oblige.

5. Envoi de lettres d'information et autres mailings

Nous pouvons vous envoyer des lettres d'information ou vous informer au sujet d'un nouveau produit par courrier électronique si vous y avez souscrit ou si vous êtes client. Vous pouvez bien sûr vous désabonner de ces envois.

6. Prévenir et combattre la fraude

Nous pouvons conserver des dossiers à usage interne relatifs à des incidents tels que le non-paiement ou la fraude.

7. Amélioration des services

Si vous nous contactez par téléphone ou si nous vous appelons, nous pouvons enregistrer la conversation téléphonique. Nous le faisons pour former et entraîner notre personnel afin d'améliorer la qualité de nos services. Nous enregistrons également les conversations afin de pouvoir réécouter ce que nous avons convenu avec vous. Elles nous aident également à effectuer des analyses afin de mieux organiser la diffusion de nos informations.

En outre, il peut vous être demandé de participer à une enquête de satisfaction de la clientèle. Enfin, vos données peuvent être traitées de manière anonyme à des fins statistiques.

8. Pour pouvoir proposer notre site Internet

Le site Internet d'Harmony utilise des cookies. Les cookies sont de petits fichiers texte étant automatiquement placés sur votre ordinateur, tablette ou téléphone mobile lorsque vous vous rendez sur notre site Internet. Il existe différents types de cookies. Nous plaçons toujours des cookies fonctionnels qui assurent le bon fonctionnement de notre site Internet. Les cookies de publicité et de suivi sont facultatifs. Nous utilisons les données obtenues à partir de ces cookies pour vous envoyer ou vous montrer des offres et des



publicités susceptibles de vous intéresser. Vous ne souhaitez pas que nous utilisions des cookies ? Vous pouvez alors activer et désactiver les cookies et les supprimer dans les paramètres de votre navigateur internet. Vous devez effectuer cette opération vous-même car les cookies sont stockés sur votre ordinateur. Vous trouverez des explications sur la manière de régler vos paramètres de cookies dans la fonction « Aide » de votre navigateur.

Quels sont vos droits ?

Vous souhaitez consulter ou corriger vos données personnelles ? Nous souhaitons dans ce cadre vous aider du mieux que nous le pouvons. Il est important de disposer d'informations correctes, c'est pourquoi nous voulons maintenir vos données à jour. Vous souhaitez savoir si toutes les informations que nous avons sur vous sont correctes ? Envoyez alors une demande à l'adresse ci-dessous ou contactez-nous en utilisant le formulaire de contact. Vous recevrez un relevé de vos données dans un délai de 4 semaines. Vous constatez la présence d'informations incorrectes dans notre relevé ? Veuillez-nous le faire savoir afin que nous puissions remédier à ces erreurs.

Vous avez également le droit de demander la suppression de vos données personnelles. Nous ne pourrions pas toujours accéder à cette demande, par exemple si nous avons encore besoin de (certaines de) vos données personnelles pour l'exécution du contrat ou pour nous conformer à des obligations légales.

Vous pouvez également vous opposer à l'utilisation de vos données personnelles, par exemple à des fins de marketing direct. Vous avez également le droit de nous demander de transférer vos données à un tiers.

Vous avez une réclamation concernant le traitement de vos données personnelles ? Nous vous prions de bien vouloir nous contacter pour que nous puissions traiter votre réclamation.

Notre adresse est :

Harmony

Attn. privacy manager

Postbus 21460

3001 AL Rotterdam

Nous n'arrivons pas à trouver un terrain d'entente ? Vous pouvez alors de présenter votre réclamation auprès de l'autorité de contrôle néerlandaise, l'Autorité néerlandaise pour la protection des données personnelles (Autoriteit Persoonsgegevens) (Postbus 93374, 2509AJ La Haye).

Sécurité de vos données personnelles



Vos données personnelles sont correctement sécurisées

La protection de votre vie privée est importante. Pour vous et pour nous. Nous traitons toujours vos données personnelles avec précautions. Seuls les employés qui ont besoin de consulter vos données pour la gestion de votre assurance ont accès à vos données personnelles. Ces employés sont soumis à une obligation de confidentialité.

Nous avons également pris des mesures pour que vous puissiez visiter et utiliser notre site en toute sécurité. Ces mesures permettent d'éviter l'utilisation abusive des données. Nous avons également sécurisé nos systèmes et nos programmes. Nous avons pris des mesures contre l'accès non autorisé et la diffusion non désirée. Nous vérifions régulièrement que de telles mesures sont toujours en phase avec l'évolution de la sécurité de l'information.

Période de conservation de vos données personnelles

Harmony conservera vos données personnelles aussi longtemps que nécessaire pour la réalisation des objectifs énumérés ci-dessus. Par exemple, les conversations téléphoniques enregistrées seront conservées pendant un maximum de 180 jours.

Nous pouvons appliquer une période de conservation plus longue pour les données personnelles lorsque nous sommes soumis à une obligation légale à cet égard, comme la période de conservation obligatoire des factures pendant 7 ans.

Transmission à des tiers

Porteur de risque

Afin de créer une police, nous fournissons les données personnelles nécessaires au porteur du risque.

Partenaires

Si vous demandez votre assurance par l'intermédiaire de l'un de nos partenaires, vous fournissez des données personnelles à cette partie, qui peut donc être considérée comme le responsable du traitement. Vous pouvez prendre connaissance de la manière dont ce partenaire traite vos données personnelles dans la déclaration de confidentialité du partenaire lui-même. Nous précisons également que le partenaire a un accès limité à vos données sur notre portail client. Cela ne peut se faire qu'à votre demande et avec votre autorisation. Le but est que le partenaire puisse vous tenir informé(e), à votre demande, des services que nous fournissons, tels que le statut de votre demande d'indemnisation. Nous avons conclu des contrats avec nos partenaires concernant, entre autres, le niveau minimum de protection des données personnelles.

Réparateurs

Nous pouvons fournir votre nom, votre adresse et votre numéro de téléphone à un réparateur à la suite d'un sinistre qui nous a été signalé, afin que ce réparateur puisse vous fournir des services.



Superviseurs

Nous pouvons fournir vos données personnelles aux autorités gouvernementales ou aux régulateurs si nous sommes légalement obligés de le faire.

Enquête de satisfaction des clients

Chaque semaine, nous réalisons des enquêtes de satisfaction auprès de nos clients pour connaître leur appréciation de nos services. Il peut donc arriver que nous vous demandions votre avis peu de temps après qu'Harmony vous ait fourni certains services. De cette manière, nous nous assurons que nos services s'améliorent en permanence. Les enquêtes sont réalisées par Focus Feedback, une société de recherche indépendante. Ils traitent vos appréciations, vos évaluations et vos données avec le plus grand soin. Ces données sont stockées sur leurs propres serveurs sécurisés, si bien que votre vie privée est garantie à tout moment. Nous recevons les résultats de l'enquête de manière anonyme.

Autres parties

Les autres parties susceptibles de traiter vos données personnelles sont les hébergeurs, les parties se chargeant de l'impression et de l'envoi du courrier, de l'assistance juridique en cas de litige et les prestataires de services de recouvrement de créances.

Nous avons conclu des accords de traitement avec les parties qui peuvent être considérées comme des sous-traitants.

Vous avez des questions ?

Vous avez des questions sur la façon dont nous traitons vos données personnelles ? Veuillez alors contacter le responsable Confidentialité de Harmony. Envoyez un courriel à privacy@harmony.nl ou une lettre à :

Harmony

Attn Privacy Manager

Postbus 21460

3001 AL Rotterdam

Nous pouvons modifier notre déclaration de confidentialité

Si de nouveaux développements interviennent dans les activités commerciales ou si la loi ou la jurisprudence évoluent, nous pouvons modifier notre déclaration de confidentialité.

Cette déclaration de confidentialité a été modifiée pour la dernière fois le 5 avril 2022.

