



RAP Verzekeringen & Hypotheken  
Postbus 315  
8440 AH Heerenveen  
contact@rapverzekeringen.nl  
www.rapverzekeringen.nl

AFM 12046006  
KvK 72115017

RAP Verzekeringen en Hypotheken respecteert uw privacy en doet er alles aan om deze te beschermen. Hieronder leest u hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens in deze privacyverklaring. Wij verwerken deze persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Privacy statement, cookiebeleid en werkwijze

Verwerking van uw gegevens

Uw persoonsgegevens worden door ons verwerkt voor de volgende doeleinden:

- Het afhandelen van contactverzoeken die via onze website worden gedaan;
- Het adviseren en bemiddelen bij hypotheek, verzekeringen, consumptieve kredieten, etc.;
- Het communiceren met onze relaties;
- Het voorkomen van fraude jegens financiële instellingen (denk aan witwassen of identiteitsfraude);
- Het voldoen aan diverse wettelijke verplichtingen.
- Het analyseren en in kaart brengen van uw gedrag op onze website

Het gebruik van onze website

RAP Verzekeringen en Hypotheken heeft passende organisatorische en technische maatregelen genomen om uw bezoek aan en het gebruik van de website te beveiligen en misbruik van uw gegevens te voorkomen. Alle personen die namens RAP Verzekeringen en Hypotheken van uw persoonsgegevens kennis kunnen nemen, zijn verplicht hierover geheimhouding te betrachten.

Contactformulier en nieuwsbrief

Wij bieden een nieuwsbrief aan waarmee wij geïnteresseerden willen informeren over onze dienstverlening en over relevante ontwikkelingen op het gebied van verzekeringen, hypotheek, enzovoorts. Wanneer u klant bij ons wordt, wordt uw e-mailadres automatisch toegevoegd aan de lijst van abonnees. Ook kunt u zich op onze nieuwsbrief abonneren zonder dat u klant bent bij ons bedrijf. Iedere nieuwsbrief bevat een link waarmee u zich kunt afmelden.

Als u het contactformulier op onze website invult, of ons een e-mail stuurt, dan worden de gegevens die u ons toestuurt

bewaard zolang als naar de aard van het formulier of de inhoud van uw e-mail nodig is voor de volledige beantwoording en afhandeling daarvan.

Verstrekking aan derden

Uw gegevens worden slechts dan aan verzekeraars en geldverstrekkers verstrekt wanneer het uw uitdrukkelijke wens is om een overeenkomst inzake een financieel product af te sluiten. Dan worden slechts die gegevens aan deze derden verstrekt die strikt noodzakelijk zijn voor het afsluiten van het financiële product. Wanneer noodzakelijk, geven wij uw persoonsgegevens door aan organisaties die relevant zijn voor de uitvoering van een financieel product. Wanneer u bijvoorbeeld een schade wilt claimen op een afgesloten verzekering, bestaat de mogelijkheid dat een schade-expert bij u langs komt of dat wij een schadehersteller vragen om contact met u op te nemen. Op onze website zijn social media buttons opgenomen. Hiermee verzamelen de beheerders van deze diensten uw persoonsgegevens. U bent zelf verantwoordelijk voor het klikken op deze buttons en het aldus kenbaar maken van uw persoonsgegevens aan de beheerders van deze diensten. Dit gebeurt buiten onze invloedssfeer; wij zijn hier dan ook niet voor aansprakelijk. Daarnaast hebben wij rekentools en video's op onze website, die gefaciliteerd worden door derde partijen. Ook deze functionaliteiten brengen uw gedrag in kaart en deze gegevens komen terecht bij deze derde partijen.

Websites van derden

Deze privacyverklaring is niet van toepassing op websites van derden die door middel van links met onze website zijn verbonden. We kunnen niet garanderen dat deze derden op een betrouwbare of veilige manier met uw persoonsgegevens omgaan. Wij raden u aan de privacyverklaring van deze websites te lezen voordat u van deze websites gebruik maakt.

Welke bezoekgegevens worden bijgehouden

Op de website van RAP Verzekeringen en Hypotheken worden algemene bezoekgegevens bijgehouden, waaronder het IP-adres van uw computer en het tijdstip van opvraging en gegevens die uw browser meestuur. Deze gegevens worden gebruikt voor analyses van bezoek- en klikgedrag op

de website. RAP Verzekeringen gebruikt deze informatie om de werking van de website te verbeteren. Deze gegevens worden zo veel mogelijk geanonimiseerd en worden niet aan derden verstrekt.

#### Google Analytics

RAP Verzekeringen en Hypotheken maakt gebruik van Google Analytics om bij te houden hoe gebruikers de website gebruiken en hoe effectief de Adwords-advertenties van RAP Verzekeringen en Hypotheken bij Google zoekresultaatpagina's zijn. De aldus verkregen informatie wordt, met inbegrip van het adres van uw computer (IP-adres), overgebracht naar en door Google opgeslagen op servers in de Verenigde Staten. Lees het privacybeleid van Google voor meer informatie. U treft ook het privacybeleid van Google Analytics hieraan. Google gebruikt deze informatie om bij te houden hoe onze website gebruikt wordt, om rapporten over de Website aan RAP Verzekeringen en Hypotheken te kunnen verstrekken en om haar adverteerders informatie over de effectiviteit van hun campagnes te kunnen bieden. Google kan deze informatie aan derden verschaffen indien Google hiertoe wettelijk wordt verplicht, of voor zover deze derden de informatie namens Google verwerken. RAP Verzekeringen en Hypotheken heeft hier geen invloed op. RAP Verzekeringen en Hypotheken heeft Google geen toestemming gegeven om via RAP Verzekeringen en Hypotheken verkregen Analytics-informatie te gebruiken voor andere Google-diensten.

#### Wat zijn uw rechten?

U bent onze klant. Dus u heeft het recht om te bepalen welke gegevens wij wel of niet van u mogen ontvangen. Maar daarnaast heeft u nog andere rechten. Wij vatten deze hieronder samen.

1. U mag ons altijd een overzicht vragen van de persoonsgegevens die wij van u hebben. Dit overzicht verstrekken wij u kosteloos.
2. Indien u meent, dat wij bepaalde gegevens over u onjuist in onze administratie hebben verwerkt, dan kunt u om correctie vragen. Wij stellen dit zeer op prijs, omdat wij uiteraard alleen ons werk goed kunnen doen, wanneer de gegevens waarmee wij voor u werken correct zijn. Indien u niet langer wilt dat wij bepaalde gegevens in onze administratie hebben geregistreerd, dan kunt u ons verzoeken deze gegevens te verwijderen. Uiteraard voldoen wij in dat geval aan uw verzoek, met inachtneming van eventuele gerechtvaardigde belangen van ons bedrijf die zich tegen verwijdering van uw gegevens verzetten.
3. Wij hebben hierboven aangegeven op welke wijze wij de van u ontvangen gegevens gebruiken. Mocht u op enig moment dit gebruik willen beperken, bijvoorbeeld dat wij bepaalde

gegevens niet aan een bepaalde organisatie mogen doorgeven, dan kunt u ons dit laten weten. Ook aan dit verzoek zullen wij dan uiteraard voldoen.

4. Indien u dat wenst, kunt u ons vragen uw gegevens over te dragen aan een derde. Bijvoorbeeld uw accountant, advocaat of bank. Na ontvangst van uw verzoek zullen wij zo spoedig mogelijk uw verzoek uitvoeren.
5. Indien wij van derden persoonlijke informatie van u ontvangen, bijvoorbeeld van uw verzekeraar, accountant, bank of andere financieel adviseurs dan informeren wij u over de bron waaruit wij deze informatie hebben ontvangen.
6. Onze website maakt gebruik van tracking cookies. Wij kunnen via deze cookies bijhouden welke webpagina's u bezoekt. Daardoor kunnen wij u aanbiedingen doen waarvan wij verwachten dat die voor u interessant kunnen zijn. U hebt het recht om aan te geven dat u geen toestemming geeft voor deze zogenaamde profiling.

#### Wijziging van deze privacyverklaring

Wij behouden ons het recht voor om wijzigingen aan te brengen in deze verklaring. Wanneer u onze privacyverklaring regelmatig raadpleegt, bent u van deze wijzigingen op de hoogte.

#### Cookies

Op onze website maken wij gebruik van cookies. Cookies zijn kleine tekstbestanden die door onze website op uw pc, tablet of mobiele telefoon worden geplaatst. Dit gebeurt direct als u onze website bezoekt. Het gaat hier om zgn. functionele en analytische cookies.

Deze cookies worden gebruikt om onze website beter te laten functioneren en het gebruik van onze website te kunnen analyseren. Waar wij u op onze website om uw gegevens vragen, is dat om een vraag goed te kunnen beantwoorden, of omdat u zich aanmeldt voor een specifieke dienst of service. Deze gegevens gebruiken wij alleen intern en worden niet gedeeld met derden. Het gaat bijvoorbeeld om de volgende gegevens:

- de browser die wordt gebruikt (zoals Internet Explorer, Chrome of Firefox);
- het tijdstip en de duur van uw bezoek;
- foutmeldingen die bezoekers hebben gekregen.

Onze website maakt ook gebruik van tracking cookies. Wij kunnen via deze cookies bijhouden welke webpagina's u bezoekt. Daardoor kunnen wij u aanbiedingen doen waarvan wij verwachten dat die voor u interessant kunnen zijn. U hebt het recht om aan te geven dat u geen toestemming geeft voor deze zogenaamde profiling.

Als u onze website bezoekt worden er ook cookies van derden op uw computer geplaatst. U wordt hierover duidelijk geïnformeerd bij het eerste bezoek aan onze website.

Het gaat om cookies van de volgende partijen:

Google Analytics: De verwerking van deze plugin zorgt ervoor dat wij onze 'score' kunnen weergeven op de website, zoals die gegeven is door eerdere klanten op advieskeuze.nl

Facebook: De Facebook cookie wordt gebruikt om relevante advertenties weer te geven op Facebook.com op basis van jouw bezoek aan onze website.

Google Ads: De Google AdWords cookie wordt gebruikt om relevante advertenties weer te geven op www.google.nl, andere eigen diensten en haar netwerk. Daarnaast verzamelt de cookie data over uw interactie met de advertenties van RAP Verzekeringen en Hypotheken in Google, zodat we de advertenties kunnen monitoren en optimaliseren.

Hotjar: Met Hotjar meten we gebruikersgedrag en bieden we op basis daarvan formulieren, meldingen, polls aan u als website-gebruiker.

Youtube: Op verschillende plaatsen op de website hebben wij video's van Youtube staan, de integratie resulteert in een cookie van Youtube op uw computer die uw gedrag in kaart brengt.

**Inventarisatie en uw persoonsgegevens**

Om u goed te kunnen adviseren welke verzekeringen en/of hypotheek krediet bij uw situatie passen, gaan wij met u in gesprek. In dit gesprek stellen wij u verschillende vragen. Deze vragen hebben betrekking op uw kennis van en ervaring met financiële diensten, uw financiële situatie, zoals inkomen, uitgaven en vermogen, uw wensen en behoeftes voor zover relevant voor het financiële advies en uw bereidheid om bepaalde risico's zelf te dragen dan wel uw wens om deze juist af te dekken, bijvoorbeeld door middel van een verzekering.

**Hoe gebruiken wij de van u ontvangen gegevens?**

Wij gebruiken de gegevens die wij van u krijgen om een analyse van uw financiële situatie te maken. Hieruit volgt dan ons advies over welke maatregelen u kunt nemen om de door u gewenste financiële zekerheid te realiseren. Dat kan betrekking hebben op de opbouw van uw pensioen, het verzekeren van bepaalde risico's of het verkrijgen van een financiering. Zowel in het kader van het opstellen van dit advies als wanneer u ons vraagt onderdelen van dit advies uit te voeren, kan het voorkomen dat wij contact moeten zoeken met verzekeraars, geldverstrekkers, expertisebureaus, arbeidsdeskundigen en anderen die relevant zijn bij de uitvoering van de voor u te realiseren financiële zekerheid.

Bij verzekeraars en geldverstrekkers gaat het dan om de gegevens die deze instellingen wensen te ontvangen om te kunnen bepalen of en zo ja onder welke condities zij aan u een offerte willen uitbrengen voor een verzekering of krediet. Bij expertisebureau 's gaat het om uw contactgegevens en de gegevens

die nodig zijn om de waarde van uw pand of andere bezittingen te kunnen taxeren. Bij arbeidsdeskundigen gaat het om uw contactgegevens, zodat de arbeidsdeskundige in het kader van een aanvraag van een arbeidsongeschiktheidsverzekering contact met u kan zoeken.

Wij geven de van u ontvangen persoonsgegevens alleen aan derden door in het kader van de door u aan ons gegeven opdracht om bepaalde werkzaamheden voor u te verrichten. Wij geven alleen de gegevens aan deze derden door voor zover zij deze gegevens ook echt nodig hebben om de door ons gevraagde werkzaamheden voor u uit te voeren.

**Hoe lang bewaren wij uw gegevens?**

Wij bewaren de gegevens niet langer dan dat wij deze nodig hebben voor de werkzaamheden die wij voor u uitvoeren. Uiterlijk zeven jaar nadat de verzekeringen en/of kredieten die wij voor u tot stand hebben gebracht zijn beëindigd, vernietigen wij de persoonsgegevens die wij van u in dit kader hebben ontvangen. Alleen bij impactvolle producten zoals hypotheek, kredieten en bepaalde levens-, en spaarverzekeringen worden de gegevens 20 jaar bewaard, nadat het product beëindigd is. Dit om het gegeven advies te kunnen reproduceren. Uw gegevens worden niet langer dan 1 jaar bewaard indien er geen overeenkomst met u tot stand is gekomen.

**Wat is de situatie indien u ons bepaalde informatie niet geeft of ons beperkt in het gebruik?**

Het opstellen van een goed financieel advies kunt u vergelijken met het maken van een puzzel. Er zijn vele, afzonderlijke stukjes die bij het begin van onze werkzaamheden allemaal door elkaar liggen. Hebben wij alle stukjes tot onze beschikking, dan slagen wij er bijna altijd in om de puzzel op te lossen en u een compleet beeld te schetsen.

Maar wanneer u ons bepaalde informatie niet wenst te verstrekken of ons beperkingen oplegt in het gebruik hiervan, dan missen wij een of meerdere "stukjes" van de puzzel. Soms is dat niet onoverkomelijk om u toch een bepaald eindplaatje te kunnen schetsen. Wij zullen u er dan wel op wijzen, dat in dit advies bepaalde gaten kunnen zitten omdat wij niet over alle informatie konden beschikken en wat de consequenties hiervan voor u kunnen zijn.

Missen wij te veel informatie, dan kunnen wij geen verantwoord advies opstellen en zullen wij u informeren dat wij onze werkzaamheden voor u niet kunnen uitvoeren.

**Heeft u vragen of klachten?**

Zoals hierboven aangegeven, proberen wij zo zorgvuldig mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Heeft u vragen over de wijze waarop binnen ons kantoor wordt omgegaan met uw persoonsgegevens? Aarzel dan niet en



neem hierover contact met ons op. Wij zullen dan ons best doen om deze vragen zo goed mogelijk te beantwoorden. Indien u klachten heeft over de wijze waarop ons kantoor met uw persoonsgegevens is omgegaan, dan spreken wij de wens uit dat u hierover contact opneemt met de directie van ons kantoor. Wij beloven u dat deze klacht onze aandacht krijgt.

Mocht u toch van mening blijven, dat wij niet zorgvuldig genoeg met uw persoonsgegevens zijn omgegaan, dan kunt u een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

Mei 2019, Heerenveen