



## Privacy Statement

Datum: 2026  
Versienummer: 3.0



## Inhoudsopgave

<b>Privacy Statement TVM</b> .....	<b>3</b>
1. <b>Wat zijn persoonsgegevens?</b> .....	3
2. <b>Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens?</b> .....	3
3. <b>Van wie verwerkt TVM persoonsgegevens?</b> .....	4
4. <b>Waarvoor verwerkt TVM persoonsgegevens?</b> .....	5
4.1 <i>Voor het uitvoeren van een (verzekerings- of diensten)overeenkomst</i> ...	5
4.2 <i>Op grond van een gerechtvaardigd belang</i> .....	5
4.3 <i>Voldoen aan wet- en regelgeving</i> .....	7
4.4 <i>Toestemming</i> .....	7
5. <b>Welke persoonsgegevens verwerkt TVM?</b> .....	7
6. <b>Hoe lang bewaart TVM persoonsgegevens?</b> .....	8
7. <b>Met wie deelt TVM uw persoonsgegevens en van wie ontvangt TVM uw persoonsgegevens?</b> .....	9
8. <b>Geautomatiseerde besluitvorming</b> .....	10
9. <b>Gebruik van onze website</b> .....	10
10. <b>Hoe beveiligt TVM uw persoonsgegevens?</b> .....	10
11. <b>Wat zijn uw rechten?</b> .....	11
12. <b>Klachten of vragen</b> .....	11
13. <b>Datum, versie en wijzigingen</b> .....	12

## Privacy Statement TVM

Dit is het Privacy Statement van de TVM-groep (verder in dit privacy statement 'TVM'). Bij het verwerken van uw persoonsgegevens houdt TVM zich altijd aan de wet- en regelgeving, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming ('AVG') en de [Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars \('GVPV'\)](#). In deze verklaring leest u hoe TVM omgaat met uw privacy en persoonsgegevens.

### 1. Wat zijn persoonsgegevens?

Hieronder leggen wij enkele gebruikte begrippen uit die wij gebruiken in dit Privacy Statement. Deze begrippen zijn afkomstig uit de AVG.

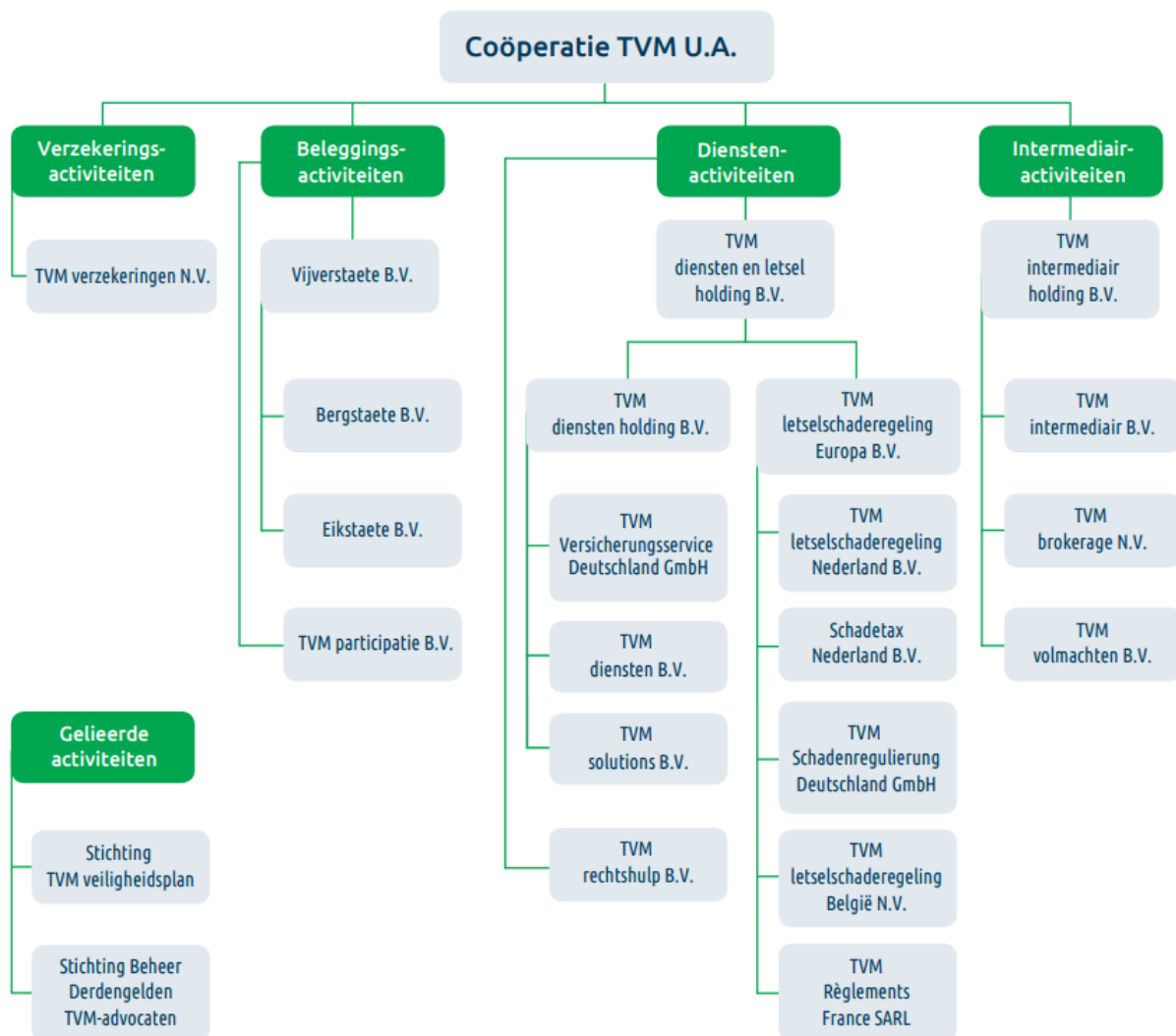
**Persoonsgegevens:** persoonsgegevens zijn gegevens die direct of indirect iets over u zeggen en/of die TVM met u in verband kunnen brengen. Denk bijvoorbeeld aan uw naam, telefoonnummer en e-mailadres. Ook uw relatienummer of schadenummer kan een persoonsgegeven zijn.

**Verwerken:** een verwerking is alles wat TVM met persoonsgegevens kan doen. Bijvoorbeeld het verzamelen, vastleggen en het opslaan van uw persoonsgegevens in onze systemen.

### 2. Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens?

Alle onderdelen van de TVM-groep verwerken persoonsgegevens. De TVM-groep bestaat uit verschillende dochterondernemingen en gelieerde ondernemingen. Als wij het in dit Privacy Statement over TVM hebben, dan bedoelen wij daarmee de TVM-groep.

De volgende ondernemingen maken onderdeel uit van de TVM-groep. De Belgische activiteiten worden uitgevoerd vanuit het bijkantoor van TVM verzekeringen N.V. in Antwerpen. De overige buitenlandse activiteiten vallen onder de dienstenactiviteiten zoals weergegeven in onderstaand schema.



In veel gevallen is er sprake van gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijkheid tussen één of meerdere entiteiten van de TVM-groep. Wilt u specifiek weten welk onderdeel van de TVM-groep (gezaamenlijk) verantwoordelijk is voor de verwerking van uw persoonsgegevens? Neem dan contact op met onze Data Protection Officer door te mailen naar [privacy@tvm.nl](mailto:privacy@tvm.nl).

Ben je verzekerd via een adviseur of tussenpersoon? Dan is jouw adviseur of tussenpersoon verantwoordelijk voor de persoonsgegevens die je met hem of haar deelt.

### 3. Van wie verwerkt TVM persoonsgegevens?

TVM verwerkt persoonsgegevens van iedereen die direct of indirect met TVM contact heeft of heeft gehad. Dat zijn dus bijvoorbeeld persoonsgegevens van:

- klanten, zoals verzekerden, verzekeringsnemers, contactpersonen, medewerkers van klanten en Uiteindelijk Belanghebbende(n) van uw onderneming;

Als uw bedrijf of organisatie persoonsgegevens van medewerkers of Uiteindelijk Belanghebbende(n), ook wel UBO genoemd, aan ons doorgeeft, bent u verplicht om uw medewerkers of UBO hierover te informeren. U kunt het TVM Privacy Statement aan hen geven. Uw medewerkers of UBO kunnen dan zien hoe wij met hun persoonsgegevens omgaan.

- schadebetrokkenen, zoals bestuurders, getuigen, slachtoffers en chauffeurs;
- bedrijven of natuurlijke personen die interesse hebben getoond in onze producten en/of diensten;
- werknemers (ook gedetacheerd), sollicitanten en bezoekers;

#### **4. Waarvoor verwerkt TVM persoonsgegevens?**

Waarvoor TVM persoonsgegevens verwerkt is afhankelijk van het product of de dienst die u bij ons afneemt. Wij verwerken alleen persoonsgegevens voor vooraf vastgestelde doelen. In een aantal gevallen ontvangen we uw persoonsgegevens omdat u één of meerdere producten of diensten bij TVM afneemt. Wij verwerken uw persoonsgegevens dan omdat dit nodig is om de overeenkomst met u uit te kunnen voeren. In veel gevallen doen wij dit op basis van een gerechtvaardigd belang. Het kan dan gaan om een belang van TVM, maar ook van u. Zodat we u beter kunnen helpen, een centrale klantadministratie kunnen voeren en fraude kunnen tegengaan. Hieronder kunt u lezen waarvoor wij uw persoonsgegevens verwerken en op welke grondslag wij dit doen.

##### **4.1 Voor het uitvoeren van een (verzekerings- of diensten)overeenkomst**

- Om een aanvraag van een verzekering of dienst te kunnen beoordelen.
- Om u als klant te helpen. Hieronder valt onder andere het adviseren, beoordelen, accepteren en beheren/uitvoeren van onze producten en diensten. Om ervoor te zorgen dat onze applicaties en systemen goed functioneren, kunnen wij uw persoonsgegevens ook verwerken in het kader van het beheer en testen van onze applicaties en systemen.
- Het verrichten van preventieactiviteiten, waaronder het uitvoeren van data-analyses en benchmarks binnen de sector logistiek en transport en het beschikbaar stellen van data aan klanten voor van preventie- en risicobeheer.

##### **4.2 Op grond van een gerechtvaardigd belang**

TVM kan uw persoonsgegevens verwerken op grond van een gerechtvaardigd belang. Het kan daarbij gaan om een gerechtvaardigd belang van TVM of van een derde (waaronder onze klanten). Bij een verwerking op grond van een gerechtvaardigd belang, beoordeelt TVM of de verwerking noodzakelijk is om de gerechtvaardigde belangen van TVM te behartigen. Wij maken vervolgens een afweging tussen de belangen van TVM en de belangen van de betrokkenen.

###### Voor onze (klant)administratie

TVM gebruikt een centrale klantadministratie zodat wij u beter van dienst kunnen zijn als u contact opneemt met TVM. Zo weten wij direct welke producten of diensten u bij ons afneemt en kunnen wij u sneller helpen.

###### Voor het beoordelen, accepteren, beheren en uitvoeren van verzekeringen en diensten en daaraan gerelateerde werkzaamheden, zoals polisadministratie en schadebehandeling

TVM heeft veel zakelijke klanten. Daarom kunnen wij niet altijd een beroep doen op de grondslag voor het uitvoeren van een overeenkomst. Niet altijd is een betrokkene namelijk partij bij de overeenkomst. In die gevallen heeft TVM een gerechtvaardigd belang bij het uitvoeren van de (verzekerings- of diensten)overeenkomst. In die gevallen kan TVM uw persoonsgegevens verwerken om:

- Een aanvraag van een verzekering of dienst te kunnen beoordelen.
- U als klant te helpen. Hieronder valt onder andere het adviseren, beoordelen, accepteren en beheren/uitvoeren van onze producten en diensten. Om ervoor te zorgen dat onze applicaties en systemen goed functioneren, kunnen wij uw persoonsgegevens ook verwerken in het kader van het beheer en testen van onze applicaties en systemen.
- Het verrichten van preventieactiviteiten, waaronder het uitvoeren van data-analyses en benchmarks binnen de sector logistiek en transport en het beschikbaar stellen van data aan klanten voor preventie- en risicobeheer.

TVM kan ook gegevens van derden, zoals van benadeelden en begunstigen verwerken om goede uitvoering te kunnen geven aan een (verzekerings- of diensten)overeenkomst.

###### Voor communicatie-, innovatie- en marketingactiviteiten

TVM kan uw persoonsgegevens verwerken voor:

- Het beter kunnen inspelen op uw persoonlijke situatie, zoals het aanbieden van passende diensten en verzekeringen aan (potentiële) klanten van TVM.

- Het opnemen van chat- of telefoongesprekken als u contact opneemt met TVM.
- Het uitvoeren van (data)analyses en het ontwikkelen, testen en in gebruik nemen van Artificiële Intelligentie ('AI') met als doel onze producten en diensten te verbeteren. TVM kan daarbij profielen opstellen voor klanten met dezelfde eigenschappen.
- U op de hoogte te houden van ontwikkelingen rondom TVM, bijvoorbeeld via e-mail (nieuwsbrief) of post. In sommige gevallen vragen wij om uw toestemming. Deze vragen wij u altijd vooraf. Gegeven toestemming kan altijd gemakkelijk worden ingetrokken.
- Uitvoering geven aan door TVM georganiseerde evenementen, zoals Ridders van de Weg, de TVM Awards en de jaarlijkse ledenbijeenkomst.
- Het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken over onze producten en diensten.
- Toekomstige product- en dienstontwikkeling
- Het gebruiken van data van (o.a.) marktonderzoeksbureaus om onze eigen gegevens te controleren en te verbeteren. Daarmee willen we tot betere inzichten komen over onze klanten en diensten. TVM verwerkt ook persoonsgegevens die we van derden ontvangen, maar alleen als die persoonsgegevens door deze derde partij verstrekt mogen worden. Wij gebruiken deze persoonsgegevens niet voor andere doeleinden dan waarvoor we ze hebben gekregen.
- Het beheren en testen van onze applicaties en systemen, zodat deze goed blijven werken.
- het plaatsen van cookies die ons helpen bij het verbeteren van onze website en persoonlijke content en advertenties kunnen aanbieden. Voor meer informatie, raadpleeg onze [cookieverklaring](#).

#### Voor fraudebestrijding

TVM voert een actief beleid ter voorkoming, signalering en afhandeling van fraude. TVM doet geen zaken met personen, instellingen of bedrijven die activiteiten ontplooiën die wettelijk verboden zijn. TVM verzekeringen volgt hierbij het [Protocol Verzekeraars & Criminaliteit](#) van het [Verbond van Verzekeraars](#). TVM kan hierbij gebruik maken van slimme datatoepassingen en/of AI. TVM kan in het kader van fraudebestrijding persoonsgegevens uitwisselen binnen TVM, andere financiële instellingen of externe onderzoeksbureaus.

TVM gebruikt een centrale gebeurtenissenadministratie, beheerd door de afdeling Speciale Zaken. Gegevens uit deze gebeurtenissenadministratie kunnen wij ter beschikking stellen binnen de TVM-groep. Dat verloopt altijd via de afdeling Speciale Zaken. Door middel van het daaraan gekoppelde Interne Verwijzingsregister ('IVR') kunnen medewerkers van TVM een signaal krijgen op basis waarvan zij een aanvraag of claim nader moeten onderzoeken.

Op basis van het [Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen \('PIFI'\)](#) legt TVM daarnaast in het Incidentenregister gegevens vast van (rechts)personen die hebben geleid of kunnen leiden tot benadeling van TVM, onze klanten of medewerkers of die de integriteit van TVM in het geding kunnen brengen. Binnen de regels van het PIFI kunnen deze gegevens ook worden uitgewisseld met andere financiële instellingen. Aan het Incidentenregister is het Extern Verwijzingsregister ('EVR') gekoppeld. Daarmee kunnen ook andere financiële instellingen een signaal krijgen op basis waarvan zij een aanvraag of claim nader moeten onderzoeken.

Als u schade claimt, wordt dat vastgelegd in de CIS databank. Deze vastlegging vindt plaats zodra u, of iemand anders, een schade meldt waarbij verzekeringsdekking is gevraagd - dit geldt ook als er uiteindelijk geen uitkering plaatsvindt of als u besluit de schade zelf te betalen. De registratie gebeurt ongeacht wie er aansprakelijk is voor de schade, of deze binnen uw polisvoorwaarden valt of onder uw eigen risico blijft.

Verzekeraars gebruiken de informatie uit de CIS databank bij het beoordelen van een aanvraag voor een verzekering en het behandelen van een schadeclaim. Heeft u hierover vragen, neem contact met ons op via telefoonnummer 0528-292530 en/of [specielezaken@tvm.nl](mailto:specielezaken@tvm.nl). Kijk voor meer informatie op <https://www.stichtingcis.nl>, daar vindt u ook het privacyreglement van Stichting CIS. Ons privacy statement vindt u hier <https://www.tvm.nl/privacy-statement>.

Voor TVM Belgium geldt dat uw gegevens opgevraagd of geraadpleegd kunnen worden in de databank van Datassur in Brussel. Kijk voor meer informatie op [www.datassur.be](http://www.datassur.be).

#### Voor risico-inschatting en -beoordeling

TVM verwerkt uw persoonsgegevens ook voor wetenschappelijk-, statistisch- en marktonderzoek. Maar ook om risico's beter in te kunnen schatten. TVM kan hierbij gebruik maken van AI.

#### Voor bedrijfsbeveiliging

- Het toelaten en identificeren van personen die werkzaam zijn of op bezoek komen in de gebouwen en op de terreinen van TVM;
- Het uitoefenen van videocameratoezicht rondom de gebouwen en de terreinen van TVM

### **4.3 Voldoen aan wet- en regelgeving**

Als verzekeraar moet TVM voldoen aan verschillende wettelijke verplichtingen. Ook daarvoor verwerken wij uw persoonsgegevens. Zo moet TVM voldoen aan de Wet op het financieel toezicht ('Wft') en Sanctiewetgeving. Onderdeel daarvan is dat wij bij klanten en leveranciers en sommige derden moeten vaststellen wie de Uiteindelijk Belanghebbende(n) ('UBO') is/zijn voordat wij een (zakelijke) relatie mogen aangaan. Daarnaast kan TVM op basis van wet- en regelgeving verplicht zijn om persoonsgegevens te delen met andere partijen, zoals opsporingsinstanties, toezichthouders en de Belastingdienst.

### **4.4 Toestemming**

Voor sommige (marketing)activiteiten is uw toestemming nodig. Als daarvan sprake is, vragen wij u altijd vooraf om deze toestemming. Als u toestemming geeft, kunt u deze op ieder moment net zo gemakkelijk weer intrekken.

## **5. Welke persoonsgegevens verwerkt TVM?**

TVM verwerkt persoonsgegevens die u (in)direct aan ons verstrekt. Het gaat om de volgende categorieën van persoonsgegevens:

<b>Categorie persoonsgegevens</b>	<b>Voorbeeld</b>
Contact- en klantgegevens	Naam, adres, telefoonnummers, IP- en e-mailadressen, rekeningnummer, relatienummer, inloggegevens MijnTVM (gebruikersnaam en wachtwoord), contactgegevens en -geschiedenis, zoals telefoongesprekken en chatsessies.
Gegevens over onze verzekerden	Geboortedatum, verzekerde hoedanigheid, financiële gegevens, klantprofielen, verzekeringsverleden, roeyementsgegevens, offertes.
Polisgegevens	Polisnummer, product- en dekkingsinformatie, chauffeurs- en bestuurdersgegevens, kentekens, risicoadres.
Schadegegevens	Claim- en incidentgegevens, onderzoeksgegevens, gegevens van betrokkenen (waaronder getuigen), camerabeelden (bijv. afkomstig van dashcam).
Financiële gegevens	Bankrekeningnummer (IBAN), debiteuren- en crediteurengegevens.
Medewerkersgegevens	Geboortedatum, geslacht, nationaliteit, personeelsnummers, dienstverband, verzuimregistratie.
Overige gegevens	Klachtafhandeling, leveranciersgegevens (contracten), sollicitantengegevens.
Bijzondere gegevens	Nationale identificatienummers (BSN), strafrechtelijke gegevens, gezondheidsgegevens, kopie paspoort en rijbewijs, gezondheidsgegevens (waaronder verzuim, letsel en re-integratie).

### (Telefoon)gesprekken, contactgegevens en -historie

Als u belt of chat met TVM dan kunnen wij het gesprek opnemen en bewaren. We kunnen daarbij gebruik maken van AI. Dat geldt ook voor gesprekken die wij voeren met betrokkenen in het kader van een letselschade of een fraudeonderzoek. Wij kunnen deze gesprekken gebruiken om sneller schades af te handelen, onze medewerkers te trainen en te coachen en om de doorgegeven informatie te controleren. Hiermee kunnen wij de kwaliteit en snelheid van onze dienstverlening (verder) verbeteren. . We zorgen ervoor dat de gesprekken niet voor iedereen toegankelijk zijn.

### Social media

U kunt contact opnemen met TVM via social media. Bijvoorbeeld via LinkedIn, Facebook of WhatsApp. Als u zo met ons contact opneemt, vragen wij u geen bijzondere persoonsgegevens te verstrekken aan TVM. De gegevens die u met ons deelt, worden door ons bewaard in een beveiligde omgeving. Wij kunnen vragen stellen om te controleren of wij met de juiste persoon in gesprek gaan. Als u gebruik maakt van social media, dan zijn de privacy statements van deze partijen van toepassing. Het gebruik hiervan is uw eigen verantwoordelijkheid. TVM heeft geen invloed op de wijze waarop deze partijen met uw persoonsgegevens omgaan. Het kan zijn dat deze partijen uw persoonsgegevens buiten de Europese Unie opslaan. In dat geval kan andere wetgeving van toepassing zijn. Raadpleeg altijd het privacy statement van deze partijen als u wilt weten hoe zij omgaan met uw persoonsgegevens.

### Bijzondere persoonsgegevens

TVM verwerkt bijzondere persoonsgegevens, bijvoorbeeld gezondheidsgegevens alleen als dat noodzakelijk is en TVM een grondslag heeft om deze gegevens te mogen verwerken. Bijvoorbeeld voor de afhandeling en het bepalen van de hoogte van een letselschade. Stuur ons in geen geval uw BSN.

Medische gegevens worden uitsluitend verwerkt door medewerkers van de medische unit. Dan is onze medisch adviseur (Nederland) of hoofdraadgevend geneesheer (België) verantwoordelijk voor het goed verwerken van deze gegevens. Hij heeft een geheimhoudingsplicht. Niet iedere medewerker van TVM heeft toegang tot uw medische gegevens. Medewerkers van TVM die toegang hebben tot uw medische gegevens hebben toestemming van de medisch adviseur en/of een geheimhoudingsverklaring getekend.

### Strafrechtelijke gegevens

Vraagt u een verzekering of dienst aan waarvoor wij het te verzekeren risico moeten beoordelen? Dan vragen wij of u een strafrechtelijk verleden heeft. Wij vragen in dat geval of u of iemand anders die belang heeft bij de verzekering de afgelopen 8 jaar in aanraking is geweest met politie of justitie. Hieronder verstaan wij lopende onderzoeken, of u verdachte bent of geweest bent (inclusief een sepot), een strafrechtelijke veroordeling of de uitvoering van een straf of maatregel of ontslag van alle rechtsvervolging. Meer informatie hierover vindt u op ons aanvraagformulier of in het verzekeringsvoorstel. Strafrechtelijke gegevens verwerken wij op grond van artikel 33 van de UAVG en de GVPV. Wij houden ons ook aan het PIFI.

## **6. Hoe lang bewaart TVM persoonsgegevens?**

TVM bewaart persoonsgegevens zo lang we dat wettelijk verplicht zijn en zo lang als noodzakelijk voor het doel waarvoor we uw persoonsgegevens gebruiken.

De bewaartermijnen worden bepaald door de wettelijke verjaringstermijnen en kunnen afhankelijk zijn van het product of soort schade. Na het einde van de verzekeringsovereenkomst bewaren wij uw persoonsgegevens bijvoorbeeld nog maximaal 10 jaar. Als TVM uw persoonsgegevens niet meer nodig heeft voor het doel waarvoor de gegevens zijn verkregen, verwijdert of anonimiseert TVM de persoonsgegevens.

TVM kan de geanonimiseerde gegevens langer bewaren voor historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden.

## 7. Met wie deelt TVM uw persoonsgegevens en van wie ontvangt TVM uw persoonsgegevens?

De meeste persoonsgegevens ontvangen wij rechtstreeks van onze klanten, tussenpersonen en/of makelaars. Voor het uitvoeren van de (verzekerings- of diensten)overeenkomst kan TVM ook gegevens ontvangen van andere partijen, zoals banken en verzekeraars. Daarnaast maakt TVM ook gebruik van diverse externe bronnen, zoals de Kamer van Koophandel en de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS). Ook maakt TVM gebruik van FRISS, waarmee wij onder andere toetsen of een (verzekerings)aanvraag voldoet aan ons acceptatiebeleid. Verder kan TVM ook openbare bronnen en data van marktonderzoeksbureaus en dataleveranciers gebruiken om onze data (verder) te verrijken en te valideren. Wij verwerken deze persoonsgegevens alleen als die door deze partij verstrekt mogen worden en we gebruiken deze persoonsgegevens niet voor andere doeleinden dan waarvoor wij ze hebben gekregen. Wij kunnen hierbij gebruik maken van AI.

TVM verkoopt uw gegevens niet aan derden en verstrekt uw persoonsgegevens uitsluitend als dit nodig is voor de uitvoering van de (verzekerings- of diensten)overeenkomst, TVM een gerechtvaardigd belang heeft, dit noodzakelijk is in verband met een vitaal belang, om te voldoen aan een wettelijke verplichting of wanneer u hiervoor toestemming hebt gegeven.

TVM geeft uw persoonsgegevens ook door aan de verschillende bedrijfsonderdelen, afdelingen en entiteiten binnen de TVM-groep. Bijvoorbeeld TVM diensten B.V. en TVM verzekeringen N.V. Wij doen dit alleen als dit nodig is voor onze dienstverlening of voor het nakomen van wettelijke verplichtingen.

Als één van deze gronden van toepassing is, kunnen wij uw persoonsgegevens verstrekken aan een of meerdere van onderstaande partijen:

- *stichting CIS en Datassur,*
- *banken,*
- *schadebehandelaars,*
- *advocaten en rechtsbijstandverleners, alarmcentrales,*
- *schade- en letselexperts,*
- *medisch adviseur en raadgevend geneesheer,*
- *schadeherstelbedrijven,*
- *bergingsbedrijven,*
- *externe partijen die bij een schade betrokken zijn, opsporingsinstanties en de rechtelijke macht,*
- *het Waarborgfonds Motorverkeer en het Gemeenschappelijk Motorwaarborgfonds,*
- *de Dienst Wegverkeer ('RDW'),*
- *partners waarmee TVM nauw samenwerkt,*
- *bedrijven aan wie wij werkzaamheden uitbesteden (verwerkers). Zij werken uitsluitend in opdracht en onder instructie(s) van TVM.*
- *de Belastingdienst, het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen ('UWV'),*
- *de Basisregistratie Personen ('BRP'),*
- *andere (her)verzekeraars,*
- *intermediairs, makelaars en verzekeringsdistributeurs, uw adviseur*
- *toezichthouders zoals de Autoriteit Financiële Markten, De Nederlandsche Bank en de Autoriteit Persoonsgegevens,*
- *andere juridische entiteiten binnen de TVM-groep,*
- *TVM veiligheidsplan,*
- *onze leveranciers en de onderaannemers voor de uitvoering van een contract dat wij met hen hebben afgesloten,*
- *marketingbureaus/-onderzoekers en vertaalbureaus.*

### *Verwerking van persoonsgegevens binnen en buiten de Europese Unie*

TVM verwerkt uw persoonsgegevens meestal binnen de Europese Unie. Ook als wij (sub) verwerkers/derden inschakelen spreken wij af dat zij uw persoonsgegevens niet buiten de Europese Unie mogen verwerken. Sommige dienstverleners zijn buiten de Europese Unie gevestigd. In die landen is het beschermingsniveau voor persoonsgegevens niet altijd hetzelfde als in de Europese Unie. Daarom gaan wij na of het land valt onder een adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie. Is dat niet het geval, dan treffen wij aanvullende waarborgen. We kunnen bijvoorbeeld gebruik maken van de door de Europese Commissie vastgestelde standaardcontractbepalingen (EU-modelcontracten).

Met bedrijven die uw gegevens verwerken in onze opdracht, sluiten wij een verwerkersovereenkomst om te zorgen voor hetzelfde niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid van uw gegevens. TVM blijft verantwoordelijk voor deze verwerkingen.

## 8. Geautomatiseerde besluitvorming

TVM kan voor het beoordelen van een verzekeringsaanvraag of een schademelding gebruik maken van geautomatiseerde besluitvorming of AI. Daarmee kunnen wij u sneller helpen.

Het afsluiten van een Pleziervaarttuigverzekering kan via onze website. Daarbij maken wij gebruik van een (gedeeltelijk) geautomatiseerd proces. Wij kijken bijvoorbeeld of uw risico valt binnen onze acceptatiecriteria. Ook beoordelen wij of de door u ingevulde gegevens kloppen.

Na uw aanvraag ontvangt u van ons een voorwaardelijke voorlopige dekking. De voorlopige dekking geldt niet als wij geen verzekering mogen sluiten op basis van de Sanctiewetgeving of er andere (fraude)indicatoren zijn. Er kijkt altijd een medewerker naar uw aanvraag.

U kunt altijd een medewerker vragen om uitleg. Ook kunt u hierover een klacht indienen of bezwaar maken.

## 9. Gebruik van onze website

TVM heeft maatregelen genomen om uw bezoek en het gebruik van onze websites te beveiligen. Dat geldt ook voor alle aan TVM aanverwante websites, zoals [Mijn TVM](#). Bij het bezoeken van onze websites kunnen wij uw gegevens verzamelen en opslaan om de gebruikersvriendelijkheid van onze websites te verbeteren.

### Cookies

De websites van TVM maken gebruik van cookies. Dit zijn kleine tekstbestandjes die bij uw eerste bezoek aan de website worden opgeslagen op uw computer, tablet of smartphone. Cookies zorgen ervoor dat een website goed werkt en dat uw voorkeursinstellingen worden onthouden (functionele cookies). TVM gebruikt ook cookies die ons helpen bij het verbeteren van onze websites (analytische cookies). En we plaatsen cookies die uw surfgedrag bijhouden, zodat we content en advertenties op maat kunnen aanbieden (tracking cookies).

Om het (zakelijk) gebruik van onze website te meten, maken we gebruik van dienstverleners die ons bedrijfsnamen en -adressen kan tonen op basis van IP-adressen van onze bezoekers. Het IP-adres wordt hierbij niet opgeslagen.

### Toestemming geven en cookies verwijderen

Als u voor het eerst op onze website komt, vragen wij u toestemming voor het plaatsen van de verschillende soorten cookies. U kunt deze toestemming altijd intrekken of uw cookievoorkeuren aanpassen. Ook kunt u uw internetbrowser zo instellen dat deze geen cookies opslaat.

En u kunt alle eerder opgeslagen informatie via de instellingen van uw browser verwijderen (zie hiervoor de help-functie van uw browser). Houd er rekening mee dat de website dan mogelijk niet meer optimaal werkt en dat u geen persoonlijke advertenties meer ziet.

Voor meer informatie verwijzen wij u naar ons cookie statement die te vinden is op [www.tvm.nl/cookies](http://www.tvm.nl/cookies) of op <https://www.tvm.be/nl/cookies>.

## 10. Hoe beveiligt TVM uw persoonsgegevens?

TVM neemt de bescherming van uw persoonsgegevens serieus en neemt passende technische en organisatorische maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Wij testen deze maatregelen periodiek. Binnen TVM hanteren wij bijvoorbeeld strenge toegangsrechten.

Alleen medewerkers die informatie nodig hebben vanuit hun functie, hebben toegang tot uw persoonsgegevens. Daarnaast versturen wij extra gevoelige informatie niet via e-mail maar via een beveiligde dienstverlener en worden medewerkers van TVM periodiek getraind op het gebied van informatiebeveiliging en privacy.

Daarnaast hebben alle TVM medewerkers een geheimhoudingsverklaring getekend en/of de financiële eed/belofte afgelegd. We gaan zorgvuldig om met de gegevens die u ons toevertrouwt. Alleen geautoriseerd personeel mag uw gegevens inzien en verwerken. Bijzondere persoonsgegevens, zoals medische- en strafrechtelijke gegevens behandelen wij extra zorgvuldig. Ook is er toezicht op hoe we persoonsgegevens verwerken:

- de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) controleert als leidende toezichthouder of wij de Algemene verordening gegevensbescherming naleven;
- de Autoriteit Consument & Markt (ACM) houdt toezicht hoe wij omgaan met cookies, direct marketing via e-mail en het bel-me-niet register en het recht van verzet.
- Onze Data Protection Officer houdt toezicht op de wijze waarop TVM omgaat met uw persoonsgegevens.

Datalekken worden door ons bijgehouden en geregistreerd. Waar nodig melden bij deze bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Als u denkt dat uw gegevens niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op met onze klantenservice via [privacy@tvm.nl](mailto:privacy@tvm.nl).

### **11. Wat zijn uw rechten?**

Wij houden uw gegevens graag actueel. U heeft daarom het recht om uw persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. Daarnaast heeft u het recht om uw eventuele toestemming voor de verwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens door TVM en heeft u in een aantal gevallen het recht op gegevensoverdraagbaarheid.

Het intrekken van uw toestemming doet geen afbreuk aan de rechtmatigheid van de verwerking op basis van uw toestemming van vóór de intrekking.

U kunt een verzoek tot inzage, correctie, verwijdering, gegevensoverdracht van uw persoonsgegevens of verzoek tot intrekking van uw toestemming of bezwaar op de verwerking van uw persoonsgegevens sturen naar [privacy@tvm.nl](mailto:privacy@tvm.nl).

Om er zeker van te zijn dat het verzoek tot inzage door uzelf is gedaan, kunnen wij u vragen om een kopie van uw identiteitsbewijs met het verzoek mee te sturen. Maak in deze kopie uw pasfoto, MRZ (machine readable zone, de strook met nummers onderaan het paspoort), paspoortnummer en Burgerservicenummer (BSN) zwart of onleesbaar ter bescherming van uw privacy.

We reageren zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken, op uw verzoek.

### **12. Klachten of vragen**

Heeft u vragen of wilt u naar aanleiding van de verwerking van uw persoonsgegevens een klacht indienen? Dan kunt u gebruik maken van ons [online klachtenformulier](#) of een e-mail sturen naar [klachtenloket@tvm.nl](mailto:klachtenloket@tvm.nl) of bellen naar (0528) 29 29 99. U kunt ook schriftelijk een klacht sturen naar:

TVM klachtenloket  
Antwoordnummer 70  
7900 VB HOOGEVEEN

Belgische klanten kunnen een e-mail sturen naar [customerprotection@tvm.be](mailto:customerprotection@tvm.be) of bellen met +32 (0)3 285 90 00. U kunt ook schriftelijk een klacht sturen naar:

TVM Belgium  
T.a.v. de dienst customer protection  
Berchemstadionstraat 78  
BE-2600 Berchem  
België

Voor specifieke vragen over uw persoonsgegevens kunt u contact opnemen met de Data Protection Officer via [privacy@tvm.nl](mailto:privacy@tvm.nl).

TVM wil u er op wijzen dat u de mogelijkheid heeft om een klacht in te dienen bij de leidende toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. Dat kan op de [website van de Autoriteit Persoonsgegevens](#).

### **13. Datum, versie en wijzigingen**

Dit Privacy Statement kan door TVM op enig moment worden gewijzigd. Op onze websites kunt u steeds de meest actuele versie van ons Privacy Statement vinden.

Dit Privacy Statement is voor het laatst gewijzigd in april 2026.