

Trygs persondata- og cookiepolitik

Opdateret den 15. juni 2021

Dataansvarlig ("vi")

Tryg Forsikring A/S, Klausdalsbrovej 601, 2750 Ballerup, cvr-nummer 24260666, ("vi") er dataansvarlig for de personoplysninger, som vi behandler. Tryg Forsikring A/S omfatter også Alka, TJM og FDM Forsikring, Tryg Garanti.

Vores mål med persondatapolitikken er, at du skal føle dig tryk i forhold til, hvordan vi behandler dine personoplysninger. Du kan her orientere dig om, hvem vi behandler personoplysninger om, hvilke oplysninger vi indsamler, hvor vi får dem fra, hvem vi deler dem med, og hvor længe vi gemmer dem.

Vi har tavshedspligt

Vi har tavshedspligt efter lov om finansiel virksomhed og behandler dine personoplysninger fortroligt. Tavshedspligten gælder også internt mellem vores medarbejdere. Vi videregiver ikke dine personoplysninger, medmindre du har givet samtykke, eller vi har et andet lovligt grundlag for videregivelsen i lov om finansiel virksomhed og persondatalovgivningen.

Måden, vi behandler personoplysninger på, afhænger af formålet med behandlingen.

I del I kan du læse om, hvordan vi behandler personoplysninger om dig, når vi

- A Udarbejder tilbud eller tegner forsikring
- B Behandler skader
- C Udreder mistanke om svindel og i øvrigt administrerer forsikringsaftaler
- D Laver profilering, statistik og analyser samt automatiske afgørelser
- E Markedsfører produkter overfor dig
- F Bruger cookies, er på sociale medier og du besøger vores hjemmeside
- G Kommunikerer med dig i andre sammenhænge

I del II kan du læse om, hvordan vi beskytter dine personoplysninger, når vi

- H Kommunikerer via mail
- I Optager telefonsamtaler med dig
- J Behandler dine oplysninger digitalt
- K Oplever brud på persondatasikkerheden
- L Videregiver persondata til andre
- M Overfører oplysninger til tredjelande

I del III kan du læse om dine persondatarettigheder

- N Trække samtykke tilbage
- O Andre persondatarettigheder

I del IV kan du læse om, hvordan du kan kontakte os og klage

I. Sådan behandler vi personoplysninger om dig, når vi

A. Udarbejder tilbud eller tegner forsikring

Når vi udarbejder et tilbud eller indgår en forsikringsaftale, behandler vi oplysninger om den, som tegner forsikringen (forsikringstager) , se databeskyttelsesforordningen art. 6, stk. 1, litra b (nødvendig til indgåelse af en kontrakt), samt om andre personer, der er tilknyttet forsikringen, se databeskyttelsesforordningen art. 6, stk. 1, litra f (legitime interesser). Hvis vi får dit cpr-nummer eller særlige kategorier af oplysninger, indhenter vi dit samtykke, se databeskyttelsesforordningen art. 9, stk. 2, litra a, jf. 6, stk. 1, litra a.

Kategorier af registrerede i vores systemer kan være:

- Forsikringstager
- Forsikrede (typisk ægtefæller/samlevere, børn og forsikrede på kollektive forsikringer som fx arbejdsgiverbetalte sundhedsforsikringer)
- Begunstigede
- Repræsentanter/kontaktpersoner
- Ejer/bruger af en forsikret genstand

Kategorier af personoplysninger vi indsamler, bruger og behandler

Vi indsamler og bruger kun de oplysninger, som er nødvendige for at indgå, administrere og opfylde forsikringsaftalen samt for at styre vores forsikringsforretning. De oplysninger, som vi behandler under tilbud og indtegning, afhænger af den konkrete type forsikring. Vi indhenter ikke helbredsoplysninger i forbindelse med tilbud og indtegning.

Kategorier af personoplysninger kan være:

- Kontaktoplysninger (fx navn, adresse, mail og telefonnummer)
- Fødselsdato og evt. cpr-nummer for at kunne identificere dig
- Betalingsoplysninger
- Forsikringsoplysninger om dig eller den forsikrede genstand (fx beskæftigelse, registreringsnummer, oplysninger om dine tidligere tilsvarende forsikringer og skader hos andre forsikringsselskaber)
- Tilknytning til vores samarbejdspartnere og evt. fagforeningsmedlemskab, hvis du tegner forsikring via en medlemsorganisation, bank, forening, arbejdsgiver eller andre med deraf forbundne rabat og fordele
- Oplysninger om skyldigt gebyr i DFIM (Dansk Forening for International Motorkøretøjsforsikring).
- Vores vurdering af dit kundeforhold og din lønsomhed, fx hvor mange skader du har haft sammenholdt med det antal skader, vi forventede du ville have.
- De oplysninger der skal benyttes for at prissætte forsikringen, inkl. oplysninger fra eksterne registre, fx BBR
- Kørselsadfærd (kørescore), hvis du anvender pay-as-you-drive produkter (Tryg Drive) hos os.

Vi indhenter dit samtykke til at behandle dit cpr-nummer og evt. fagforeningsmedlemskab.

Indsamling og videregivelse af personoplysninger

Kilder til oplysninger og kategorier af modtagere kan være:

- Forsikringstager
- Det Centrale Personregister (for at opdatere adresse og reklamebeskyttelse)
- Virk.dk (for at opdatere adresse og reklamebeskyttelse på virksomheder)
- BBR (Bygnings- og Boligregistret, for information om din ejendom)
- DMR (Det Digitale Motorregister)
- Bilstatistik.dk (information om køretøjer)
- DFIM (Dansk Forening for International Motorkøretøjsforsikring)
- Andre forsikringsselskaber
- Samarbejdspartnere, herunder fagforeninger, som giver dig ret til rabat og fordele
- Samarbejdspartnere og leverandører, som bistår os i administration og opfyldelse af din forsikringsaftale, fx forsikringsformidlere, eller hvor vores samarbejde og/eller dit medlemskab eller kundeforhold berettiger dig til særlige fordele hos os (fx rabatter eller ret til at tegne abonnement hos Alka Fordele)
- Tryg Garanti og Tryg Invest A/S
- Arbejdsgivere og pensionselskaber (for tilmelding på kollektive forsikringer)
- Repræsentanter, kontaktpersoner herunder advokater
- Forsikringsmæglere og genforsikringsmæglere

Vi kan videregive dine oplysninger, når denne videregivelse er berettiget efter lov om finansiel virksomhed § 117, stk. 1, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, jf. stk. 2, jf. stk. 3.

I visse tilfælde indhenter vi oplysninger om dine forsikringer fra dine nuværende og tidligere forsikringsselskaber samt udveksler oplysninger med samarbejdspartnere, som giver dig ret til rabat og fordele. Vi indhenter dit samtykke til dette.

Opbevaring

Vi opbevarer personoplysninger, så længe det er nødvendigt for at opfylde formålet med behandlingen. Det betyder, at vi opbevarer oplysninger i den periode, hvor vi kan blive mødt af et krav, er forpligtede efter lovgivningen (fx bogføringsloven og den finansielle tilsynslovgivning) eller har et andet sagligt formål med opbevaringen.

Vi opbevarer tilbud til private i op til seks måneder og tilbud til enkeltmandsvirksomheder i op til 12 måneder, hvis du ikke accepterer tilbuddet. Hvis du tegner en forsikring, baserer vi som udgangspunkt vores opbevaring på forældelseslovens absolutte forældelsesfrister på henholdsvis 10 og 30 år fra policens ophør samt eventuelle tillægsfrister, for det tilfælde at der bliver anmeldt en skade på et senere tidspunkt. Vi opbevarer også policen, så længe vi har registreret en skade.

Se særligt om opbevaring af oplysninger til brug for statistik og analyser m.v. under afsnit D.

B. Behandler skader

Når vi behandler skader på private, erhvervsmæssige og kollektive forsikringer, registrerer vi kun oplysninger om personer, der er nødvendige for at behandle skadesagen og opgøre erstatningen, se databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra b (nødvendigt til opfyldelse af en kontrakt), art. 9, stk. 2, litra f (retskrav), og art. 6, stk. 1, litra f (legitime interesser).

Kategorier af registrerede i vores systemer kan være:

- Forsikringstager
- Forsikrede fx ægtefælle/samlever og børn eller sikrede på kollektive forsikringer
- Begunstigede
- Skadelidte
- Skadevolder
- Modparter
- Vidner
- Samarbejdspartnere og behandlere
- Repræsentanter/kontaktpersoner
- Advokater involverede i skadesagen

Kategorier af personoplysninger vi indsamler, bruger og behandler

Under skadebehandlingen behandler og registrerer vi alene de oplysninger, som er nødvendige for at vurdere skaden. Det vil afhænge af den konkrete sag.

Kategorier af personoplysninger kan være:

- Kontaktoplysninger (fx navn, adresse, mail og telefonnummer)
- Fødselsdato og evt. cpr-nummer for at kunne identificere dig
- Betalingsoplysninger
- Ansættelsesforhold
- Forsikringsoplysninger (om nuværende og tidligere forsikringer i andre forsikringsselskaber om skader, skadetyper, skadeforløb, udbetalte erstatninger, skadedokumentation samt evt. dato og opsigelsesårsag)
- Oplysninger om den beskadigede genstand (fx alder, købspris og undersøgelsesresultater)
- Begivenheder indtruffet i forbindelse med skaden (fx analyse, rekonstruktion af et uheld, taksatorrapport og politirapporter)
- Skadens dato, art, type, årsag m.v.
- Oplysninger om helbred, sygdom og kontakter til sundhedsvæsenet
- Løn samt sociale og økonomiske forhold (ved opgørelse af erstatningskrav)
- Foto, film og telefonoptagelser af skaden

Indsamling og videregivelse af personoplysninger

Vi videregiver kun de fornødne personoplysninger, når det er nødvendigt, for at vi og vores samarbejdspartnere kan behandle din skade, når vi har et krav mod andre som følge af din skade, eller hvis vi er retligt forpligtede til det (fx indberetning af løbende erstatningsudbetalinger til SKAT).

Kilder til oplysninger og kategorier af modtagere kan være:

- Forsikringstager
- Forsikrede (typisk ægtefæller/samlevere, børn og sikrede på kollektive forsikringer)
- Begunstigede
- Skadelidte
- Skadevolder
- Vidner og bipersoner
- Samarbejdspartnere og leverandører, som bistår os i administrationen, behandlingen, vurderingen eller udbedringen af skade fx taksatorer, værksteder, håndværkere, producenter, alarmcentraler og transportører
- Behandlere fx læger, speciallæger, tandlæger, psykologer, fysioterapeuter mv.

- Arbejdsmarkedets Erhvervs sikring (AES)
- Offentlige myndigheder som kommuner, SKAT og politi
- Det Centrale Personregister (for at opdatere adresse)
- Ankenævn, klageinstanser og domstole
- Patienterstatningen
- Andre forsikringsselskaber, herunder sygeforsikringen "danmark" (fx ved regres hvor vi henter vores tilgodehavende på en forsikring i et andet selskab eller hvor andre forsikringsselskaber retter deres krav mod os)
- Panthavere
- Leasingsselskaber
- Købere af skadede effekter (fx totalskadede biler og maskiner)
- Repræsentanter, kontaktpersoner herunder advokater
- Andre afdelinger i Tryg Forsikring A/S (fx ved udveksling af oplysninger mellem en arbejdsskade-, ansvars- og ulykkesforsikring vedrørende samme skadebegivenhed i form af fx kommunale akter, lønoplysninger mv.)

Vi kan videregive dine oplysninger, når denne videregivelse er berettiget efter lov om finansiel virksomhed § 117, stk. 1, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, jf. stk. 2, jf. stk. 3.

I personskadesager vil det fremgå af den samtykkeblanket, som du underskriver, hvem vi kan indhente oplysninger fra, og hvem vi kan videregive oplysninger til med dit samtykke. Det kan fx være din nuværende og tidligere bopælskommuner og andre specifikt angivne modtagere. I tilfælde af et regres- eller dobbeltforsikringskrav kan vi videregive oplysningerne uden dit samtykke.

Opbevaring

Vi opbevarer personoplysninger, så længe det er nødvendigt for at opfylde formålet med behandlingen. Det betyder, at vi opbevarer oplysninger i den periode, hvor vi kan blive mødt af et krav, er forpligtet efter lovgivningen (fx bogføringsloven og den finansielle tilsynslovgivning) eller har et andet sagligt formål med opbevaringen.

Vi opbevarer som udgangspunkt skader efter forældelseslovens absolutte forældelsesfrister på henholdsvis 10 og 30 år fra anmeldelsen samt eventuelle tillægsfrister, for det tilfælde at en skade genoptages.

C. Udreder mistanke om svindel og i øvrigt administrerer forsikringsaftaler

Udreder mistanke om svindel

Vi har en legitim interesse i at kontrollere, at dit krav på erstatning er berettiget, og sikre at vores kunder ikke skal betale højere præmier pga. forsikrings svindel, se databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra f (legitime interesser) og art. 9, stk. 2, litra f (retskrav).

Du kan læse om vores behandling i sager, hvor vi undersøger mistanke om forsikrings svindel på <https://tryg.dk/om-tryg/forsikrings svindel>. Vi følger brancheorganisationen Forsikring & Pensions kodeks. Udover de oplysninger og kilder, som almindeligvis indgår i vores skadebehandling, indhenter vi i overensstemmelse med retningslinjerne i kodekset også oplysninger fra offentligt tilgængelige kilder og åbne profiler på de sociale medier. Vi screener løbende vores kundeportefølje for at finde sager til nærmere undersøgelse for svindel. Dette kan betyde, at vi ud fra en score (profilering) udvælger din sag til nærmere kontrol. Tryg kan også anvende optagede telefonsamtaler i relation til udredning af svindelsager.

Hvis vi har konstateret, at du har udøvet forsikrings svindel overfor os, så kan vi registrere dette i vores interne systemer for at beskytte vores forretning og hermed også vores andre kunder mod svindel fremover, se databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1 litra f (legitim interesse).

Udbetaler bonus. administrerer valg og stemmeret

Som forsikringstager hos os er du automatisk medlem af TryghedsGruppen, som vi videregiver oplysninger til, for at de kan administrere dit medlemskab. Under visse forudsætninger får medlemmer af TryghedsGruppen udbetalt bonus beregnet på baggrund af forsikringsdækninger. Derudover har du som medlem mulighed for at stille op og stemme ved valg i TryghedsGruppens repræsentantskab. Til brug for TryghedsGruppens administration af dit medlemskab videregiver vi dit navn, adresse, policenummer, cpr-nummer/cvr-nummer, kontonummer og bonusbeløb til udbetaling.

Administrerer manglende betaling

Misligholder du dine betalingsforpligtelser overfor os, kan vi indberette dig til kreditoplysningsbureauer eller advarselsregistre i overensstemmelse med gældende lovgivning. Vi kan også registrere i vores egne systemer, at du har misligholdt dine betalinger eller har restancer overfor os. Dette sker efter en konkret vurdering for at sikre vores lønsomhed, se databeskyttelsesforordningen art. 6, stk. 1, litra f (legitim interesse).

D. Laver profilering, statistik og analyser samt automatiske afgørelser

Laver profilering, statistik og analyser

Profilering er enhver form for automatisk behandling af personoplysninger, der består i at anvende personoplysninger til at evaluere bestemte personlige forhold vedrørende en fysisk person, navnlig for at analysere eller forudsige forhold vedrørende denne.

Vi anvender profilering, bl.a. når vi:

- Beregner eller ændrer dine priser og vilkår samt giver dig produktanbefalinger, se databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra b (nødvendig til indgåelse og opfyldelse af kontrakt).
- Vurderer om vi kan træffe automatisk afgørelse i din sag, se databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra b (nødvendig til indgåelse og opfyldelse af kontrakt).
- Laver markedsføring og målrettet kommunikation, se databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra f (legitime interesser).
- Vurderer risikoen for svindel i din sag, se databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra f (legitime interesser).
- Bygger prædiktive modeller til bl.a. lønsomhedsvurdering, prissætning, salgs- og mersalgsmuligheder, afgangsrisiko, forudsigelse af skadeudgift osv.

Profileringen sker ved automatisk at sammenstille personoplysninger om dig fx dine stamdata og kontaktoplysninger, oplysninger om din stilling og husstand, nuværende og tidligere forsikringsdækninger, oplysninger om vores tidligere kontakt med dig, din adresse, bolig, virksomhed, alder, skadehistorik, dit kundeforhold, din tilknytning til vores samarbejdspartnere, offentligt tilgængelige data (fx ejendomsdata, telefonnummer og virksomhedsdata) samt statistiske oplysninger om det geografiske område, du er bosat i, fx gennemsnitlig indkomst, formue, alder, livsfase, boligtype og oversvømmelsesrisiko.

Når vi laver profilering til brug for markedsføring og målrettet kommunikation, bruger vi også adfærdsdata og cookiedata indsamlet på internettet og ved brug af vores apps, services og hjemmesider, herunder hvad du har søgt på, og hvor længe du har været på siden medmindre, at du har sagt nej til brug af cookies til markedsføring.

Læs mere om vores brug af cookies i afsnit F nedenfor.

Vi anvender også dine oplysninger til statistik, analyser og prædiktive modeller, herunder profilering, med henblik på at forbedre vores produkter, services, tilbud, rådgivning og tekniske løsninger og styre vores forsikringsforretning, herunder:

- Statistik, analyser og prædiktive modeller til brug for risikostyring og forsikringsformidling, fx udarbejdelse af forsikringstariffer, produktanbefalinger, overvågning af lønsomhed, generelle pris- og vilkårsændringer, forsikringsmæssige hensættelser, solvens og reassurance. Vores grundlag for dette fremgår bl.a. af regler i den finansielle tilsynslovgivning, herunder lov om finansiell virksomhed, Solvens II-reguleringen samt forordning om krav til produkttilsyn og styring for forsikringsselskaber og forsikringsdistributører, se databeskyttelsesforordningen art. 6, stk. 1, litra c (retlig forpligtelse), art. 9, stk. 2, litra g (væsentlige samfundsinteresser) og databeskyttelsesloven §10.
- Statistikker, analyser og prædiktive modeller til styring af vores forsikringsforretning, herunder fokus på lønsomhed, vækst, effektivitet, salg og mersalg, service og skadebehandling, tilgang og afgang af kunder og policer, se databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra f (legitime interesser)
- Andre statistikker, analyser og prædiktive modeller for at optimere vores forretning, fx indsatser til udredning af svindel, markedsføringstiltag og målretning af kommunikation, se databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra f (legitime interesser)

Laver automatiske afgørelser

I visse situationer træffer vi afgørelser, der alene beror på automatisk behandling, herunder profilering, og som har retsvirkning eller tilsvarende betydelig påvirkning for dig, se databeskyttelsesforordningen art. 22. Det betyder, at behandlingen sker i vores systemer uden menneskelig involvering. Det er altså en regel eller algoritme i vores systemer, der beregner og meddeler dig resultatet.

Vi træffer sådanne individuelle automatiske afgørelser, når vi:

- Online sælger en forsikring eller giver dig et tilbud. Prisen beregnes ved at sammenstille de oplysninger, du afgiver ved købet med vores vurdering af din risiko for skader. Jo højere/lavere risiko vi vurderer, at du har for at få en skade i forsikringstiden, jo højere/lavere kan prisen blive for din forsikring. Faktorer, som kan føre til en højere pris er fx, at du har en beskæftigelse med høj risiko for personskade eller bor i et område, hvor risikoen for oversvømmelse eller indbrud er højere end andre steder. Faktorer, der derimod kan føre til en lavere pris er fx, at dit hus har få m2 eller at du kører færre km om året end de fleste. Hvis vi ikke online kan give dig et tilbud eller sælge en forsikring, fx fordi du som kunde har haft et højere antal skader end vi havde forventet, vil du blive henvist til, at du i stedet kan kontakte os for at få et tilbud eller købe en forsikring hos en af vores medarbejdere.
- Online behandler din skade. Vi vurderer dit eventuelle krav på erstatning ved at sammenholde de oplysninger, du afgiver ved anmeldelsen med dine forsikringsdækninger, dine vilkår og dit kundeforhold i øvrigt, herunder antal skader. Vi kan også give en forhåndsvurdering af din dækning på en rejseforsikring. Afgørelsen kan resultere i hel eller delvis imødekomme af dit krav/dækning eller i en afvisning. Hvis din skade ikke kan behandles automatisk fx fordi vi har brug for yderligere oplysninger, på grund af sagens kompleksitet og omfang eller fordi vi vurderer, at der er øget risiko for svindel, vil din sag blive overgivet til behandling hos en af vores medarbejdere.

Formålet med vores automatiske afgørelser er at give dig mulighed for, at du kan få et tilbud, købe en forsikring eller få behandlet dine skader hurtigt og effektivt døgnet rundt, se databeskyttelsesforordningen art. 6, stk. 1, litra b (nødvendig til indgåelse eller opfyldelse af en kontrakt), art. 9, stk. 2, litra f (retskrav) og art. 22, stk. 2, litra a (nødvendig til indgåelse eller opfyldelse af en kontrakt) eller litra c (samtykke).

Hvis dine helbreds- eller fagforeningsoplysninger indgår i den automatiske afgørelse, indhenter vi dit samtykke, se databeskyttelsesforordningen art. 22, stk. 4.

Ønsker du ikke, at vi træffer afgørelsen automatisk, kan du altid kontakte os for at få et tilbud, købe en forsikring eller få behandlet din skade af en af vores medarbejdere i stedet.

Vi afprøver regelmæssigt vores systemer og datamodeller for at sikre, at afgørelsen træffes på et retfærdigt, objektivt og korrekt grundlag. Du kan altid kontakte os, hvis du vil fremkomme med dine synspunkter, ønsker en forklaring på afgørelsen eller vil bestride den.

Opbevaring

Vi opbevarer personoplysninger, så længe det er nødvendigt for at opfylde formålet med behandlingen. Det betyder, at vi opbevarer oplysninger i den periode, hvor vi kan blive mødt af et krav, er forpligtede efter lovgivningen (fx bogføringsloven og den finansielle tilsynslovgivning, herunder SII-reguleringen) eller har et andet sagligt formål med opbevaringen, fx for at kontrollere at vores datamodeller er retvisende.

E. Markedsfører produkter og services overfor dig

Via vores markedsføring orienterer vi om nyheder, fordele samt tilbud på forsikringer og skadeforebyggende produkter. Vores behandlingsgrundlag er vores legitime interesse i at markedsføre relevante produkter og services af interesse og relevans for dig se databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra f (legitime interesse).

Vi indhenter bl.a. oplysninger fra den offentlige telefonbog og andre offentlige registre, konkurrencer du deltager i, samt samarbejdspartnere, du er medlem/kunde hos eller har anden forbindelse til, som giver dig ret til særlige rabatter og fordele.

I nogle tilfælde videregiver vi personoplysninger fra offentlige tilgængelige registre som fx telefonbogen, DAR, BBR og CVR-registret til vores samarbejdspartnere med henblik på markedsføringsaktiviteter, se databeskyttelseslovens § 13, stk. 2 og stk. 4 og databeskyttelsesforordningen art. 6, stk. 1 litra f (legitime interesser). Forinden videregivelsen frasorterer vi nogle af oplysningerne på baggrund af udvalgte kommercielle kriterier. Vi sletter oplysningerne, som vi har modtaget fra de offentlige registre umiddelbart efter videregivelsen til vores samarbejdspartner, medmindre du er kunde hos os i forvejen.

Vi kan også videregive dine personoplysninger (navn, telefon, adresse og e-mail), som vi har indsamlet henholdsvis fra offentlige tilgængelige registre, som led i et forsikringstilbud til dig, din tilmelding til vores nyhedsbreve, eller som vi har i vores kundesystemer, for at kunne målrette markedsføring af vores produkter og services på annonceplatforme fx på nyhedsmedier og sociale medier. Vores behandlingsgrundlag for at indsamle, anvende og videregive dine personoplysninger er vores legitime interesse i at markedsføre relevante produkter og services af interesse og relevans for dig, se databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra f (legitime interesse).

Som kunde hos os, kan du endvidere være berettiget til særlige rabatter og fordele hos vores samarbejdspartnere. Hvis du ønsker at høre mere om disse rabatter og fordele, vil du blive bedt om at give samtykke til, at vi til dette formål må videregive dine kontaktoplysninger til vores samarbejdspartnere, som derefter vil kontakte dig. Vores behandlingsgrundlag for at indsamle, og videregive dine oplysninger er samtykke, se lov om finansiell virksomhed § 121 (privatkunder) og § 117 (erhvervskunder).

I erhvervskundeforhold kan vi desuden videregive sædvanlige oplysninger om virksomhedens navn og evt. kontaktdata på medarbejdere (navn, e-mailadresse og evt. telefonnummer) til vores finansielle samarbejdspartnere med henblik på deres markedsføring af egne produkter og services. Vores behandlingsgrundlag for videregivelsen er § 121 stk. 3 i lov om finansiell virksomhed

Inden vi markedsfører vores forsikringer over for dig, kontrollerer vi, at du ikke har frabedt dig direkte markedsføring hos os eller er tilmeldt Robinsonlisten. Vi videregiver heller ikke dine oplysninger fra de offentlige registre til vores samarbejdspartnere, hvis du er tilmeldt Robinsonlisten eller har frabedt dig direkte markedsføring hos os, eller hvis du har hemmelig adresse og/eller telefonnummer.

Du kan altid gøre indsigelse mod vores direkte markedsføring ved at kontakte os på 70 11 20 20.

F Bruger cookies

Brug af cookies og lignende tracking teknologier

Når du besøger vores hjemmeside, benytter vi cookies og lignende trackingteknologier samt teknologier med automatisk dataindsamling som for eksempel flash-cookies, session-/local storage, pixels mv. (herefter benævnt "cookies"). Cookies kan indebære indsamling og behandling af personoplysninger om dig, som du kan læse mere om nedenfor.

En cookie er en lille datafil, som vi gemmer på din computer, smartphone, tablet, device eller andet it-udstyr ("dit udstyr") for at kunne holde styr på, hvad der sker under dit besøg på vores hjemmeside. En cookie indeholder kun tekst, er ikke et program og indeholder ikke virus. Cookies hjælper bl.a. med at sikre funktionaliteten af hjemmesiden, genkende din enhed, huske dine favoritlokationer, præferencer og din søgehistorik.

En pixel er et lille billede, der findes på websider og i e-mails, og som sender oplysninger om din enhed og besøg tilbage til vores servere. Vi anvender pixels for at få flere oplysninger om dine interaktioner med indhold i e-mails eller i webindhold, fx om du har interageret med annoncer eller opslag. Pixels kan også gøre os og tredjeparter i stand til at placere cookies i din browser.

Der findes grundlæggende to typer cookies, "midlertidige" og "permanente". De midlertidige cookies er knyttet til et aktuelt besøg på vores hjemmeside og slettes automatisk, når du lukker din webbrowser. De permanente cookies vil derimod blive lagret på din enhed. Permanente cookies sletter sig selv efter en vis periode men vil blive fornyet, hver gang du besøger vores hjemmeside.

På vores hjemmesider benytter vi både egne cookies samt cookies fra tredjeparter, som vi samarbejder med. Tredjepartscookies er cookies, der placeres af vores samarbejdspartnere på vores hjemmesider. Sådanne cookies indsamler oplysninger om din adfærd og interesser, når du besøger vores hjemmesider til brug for trafikmåling, statistik, analyse af brugeradfærd, målgruppeindsigt mv. Vores samarbejdspartnere kan bruge disse oplysninger til egne formål.

For den indsamling og videregivelse af personoplysninger, der sker via cookies på vores hjemmeside eller tredjeparters hjemmesider og sociale medier kan vores cookiesamarbejdspartnere være henholdsvis databehandler (det vil sige, at de behandler personoplysningerne på vegne af os), fælles dataansvarlig med os (det vil sige at begge parter er fælles ansvarlig for indsamlingen og videregivelse af dine personoplysninger) og selvstændig dataansvarlige (vores samarbejdspartner bruger de indsamlede personoplysninger til egne formål). Læs mere herom under afsnit II. L nedenfor og i cookieoversigten.

Vi anvender fire kategorier af cookies: Nødvendige, funktionelle, statistiske og marketing. Du kan læse mere om kategorierne af de cookies, vi anvender; formålet med de enkelte cookies; hvem der sætter den enkelte cookie, og hvor længe en cookie opbevares på dit udstyr i cookieoversigten, som du finder ved at klikke på cookieikonet nederst i venstre hjørne på vores hjemmeside. I cookieoversigten kan du også finde link til vores samarbejdspartneres persondatapolitik, som finder anvendelse, hvis de indsamler og behandler personoplysninger til egne formål, i hvilket tilfælde de er selvstændig dataansvarlige.

Når du besøger Trygs hjemmesider

Når du besøger Trygs hjemmesider (tryg.dk, alka.dk, tjm-forsikring.dk, fdm-forsikring.dk, tryggaranti.dk, tryg.com samt subdomæner og undersider hertil) indsamler vi oplysninger om, dit cookie-ID, enhedstype/-ID (herunder oplysninger der sendes automatisk fra dit udstyr i form af sprogindstilling, IP-adresse og demografiske data) hvilke hjemmesider og undersider hertil, du kikker på og hvornår. Det gør vi for at sikre den nødvendige funktion af hjemmesiden, huske dine præferencer, lave statistik og målrettede markedsføring til dig på vores og tredjeparters hjemmesider

Vi bruger bl.a. cookies på "Min Side", og "Min Virksomhed", så vi kan huske indholdet i din indkøbskurv, så du ikke skal logge på hver gang, du besøger en underside på "Min Side", og for at beregningsfunktionerne på hjemmesiden kan fungere, fx beregning af en pris på en forsikring eller skadeopgørelse.

Vores behandlingsgrundlag for indsamling af oplysninger om din adfærd på vores hjemmesider og videregivelse af dine personoplysninger til vores cookiesamarbejdspartnere er samtykke, se persondataforordningens art. 6, stk. 1, litra a (samtykke).

Når du besøger andre hjemmesider og sociale medier

Vi annoncerer på tredjeparters hjemmesider og sociale medier. Fra disse hjemmesider kan vi indsamle og modtage oplysninger i form af dit cookie-ID, oplysninger om hvilke af vores annoncer, du har kigget på og hvornår. Det gør vi for at kunne målrette vores markedsføring baseret på dine interesser (profilering), for at kunne måle effekten af vores markedsføring og forhindre, at du modtager samme annonce for mange gange. Vi er fælles dataansvarlig med vores samarbejdstredjeparter for indsamlingen og videregivelse af oplysninger til os. Vi er selvstændig dataansvarlig for vores egen brug af disse oplysninger. Vores behandlingsgrundlag for at indsamle og behandle disse oplysninger om din adfærd på tredjeparters hjemmesider til brug for markedsføring er samtykke, se databeskyttelsesforordningen art. 6, stk. 1, litra a.

Fra vores samarbejdspartnere kan vi også modtage dit telefonnummer, hvis du har ringet til os via klik på en annonce. Vores behandlingsgrundlag for at få og behandle disse oplysninger er legitim interesse, se databeskyttelsesforordningen art. 6, stk. 1, litra f (legitim interesse).

Samtykke til cookies

I cookiebanneret på vores hjemmeside giver du samtykke til, hvilke cookies, der må sættes på dit udstyr. Hvis du giver samtykke til, at der sættes cookies, giver du samtidig samtykke til den relaterede behandling af dine personoplysninger som indhentes via cookies, og som vi har beskrevet ovenfor i dette Afsnit F, se databeskyttelsesforordningen art. 6, stk. 1 litra a (samtykke).

Tilbagekaldelse af samtykke til cookies

Du kan altid tilbagekalde dit samtykke til cookies ved at blokere og nulstille cookies i din browser og afvise cookies i cookiebanneret, som du finder ved at klikke på cookieikonet nederst på vores hjemmeside. Du kan dog ikke fravælge cookies, som er nødvendige ("nødvendige cookies") for hjemmesidens funktionalitet, og disse kræver ikke samtykke. Der sættes også en cookie for at huske dit valg af cookies.

Du skal dog være opmærksom på, at hvis du blokerer eller fravælger cookies, kan der være funktioner og services, du ikke kan bruge, fordi de forudsætter, at hjemmesiden kan huske de valg, som du foretager.

Vi gør i øvrigt opmærksom på, at hvis du skriver til os via de sociale medier, som fx Facebook, Messenger, Twitter og LinkedIn, kan vi ikke kryptere, beskytte, rette eller slette dine oplysninger. Vi anbefaler derfor, at du i stedet ringer til os på 70 11 20 20.

G. Kommunikerer med dig i andre sammenhænge

Når du kontakter os med spørgsmål om fx forsikringer, klager, eller hvis du er repræsentant eller kontaktperson for en af vores kunder, leverandører eller samarbejdspartnere behandler vi dine personoplysninger for at kunne give dig den rette hjælp, rådgivning eller service, se databeskyttelsesforordningen art. 6, stk. 1, litra b (nødvendig til opfyldelse af en kontrakt) og art. 6, stk. 1, litra f (legitime interesser).

Tilfredshedsundersøgelser

Hvis du har deltaget i en tilfredshedsundersøgelse på telefon eller online, gemmer vi din besvarelse sammen med dit telefonnummer eller online-identifikator (IP-adresse og cookie), Vi bruger oplysningerne til kvalitetssikring, kundetilfredshedsoptimering, og træning af medarbejdere. Vores behandlingsgrundlag er vores legitime interesse i at sikre tilfredse kunder og optimere vores services og produkter, se databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra f (legitime interesse).

Hvis du har tilmeldt dig et nyhedsbrev fra os, gemmer vi dine kontaktoplysninger til brug for dette, se databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra f (legitime interesser).

Interviews, spørgeundersøgelser og test

Hvis du deltager i interviews og spørgeundersøgelser om og/eller test af nye koncepter og produktdesign og lignende til afdækning af forsikringsbehov og udvikling af nye services, produkter og markedsføringstiltag (fx relateret til køretøjer, sundhed, velvære, boligforhold og tryghedsskabende foranstaltninger) indsamler, behandler og gemmer vi dine besvarelser og oplysninger til brug for udvikling af nye forsikringsprodukter og services eller optimering heraf. Vi kan også bruge det til optimering af kundetilfredsheden og træning af vores medarbejdere.

Til brug for disse formål kan vi dele dine besvarelser med samarbejdspartnere fx fageksperter som læger og psykologer, fysio- og ergoterapeuter, interesseforeninger, fagforeninger; pensionselskaber, leverandører af ny teknologi, forskere mv.

Vores behandlingsgrundlag for at indsamle, anvende og videregive er samtykke, se databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra a (samtykke) (ved behandling af almindelige oplysninger) og databeskyttelsesforordningens artikel 9, stk. 2 litra a), jf. artikel 6, stk. 1 litra a (ved behandling af særlige kategorier af oplysninger, herunder om helbreds- og fagforeningsforhold). Du kan til enhver tid trække dit samtykke tilbage, se nærmere afsnit III. N nedenfor.

II. Sådan beskytter vi dine personoplysninger, når vi

H. Kommunikerer via mail

Hvis vi sender dig mails indeholdende cpr-nummer eller sensitive personoplysninger, krypterer vi mailen til dig.

Vær opmærksom på, at vi ikke kan garantere for fortroligheden og anvendelsen af kryptering, når du har modtaget mailen i din mails server, eller når du sender mails til os, da det vil afhænge af din udbyder. Vi kan modtage mails med transportkryptering (TLS), hvis din udbyder understøtter dette.

Det er vigtigt, at du generelt vælger en troværdig og sikker udbyder, som understøtter modtagelse af mail via TLS som standard. Du bør også sikre din konto med et stærkt kodeord og 2-faktorlogin.

Læs mere om det at være digital kunde på <https://tryg.dk/digital>.

I. Optager telefonsamtaler med dig

Vi optager vores telefonsamtaler med dig til uddannelses- og dokumentationsformål. Optagelserne kan også anvendes til dokumentation. Vi anvender optagelserne til intern evaluering og analyse af kundeservicen og tilfredsheden med Trygs produkter.

Vi behandler optagede telefonsamtaler på baggrund af dit samtykke, som du afgiver i telefonmenuen, jf. databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra a (samtykke). Analysen af transskriberingerne sker i henhold til databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra f (legitim interesse). Du har til enhver tid ret til at tilbagekalde dit samtykke med virkning for fremtiden ved at kontakte os, ligesom du kan gøre indsigelse mod Trygs behandling af dine personoplysninger.

Vi opbevarer optagelserne sikkert og gemmer dem som udgangspunkt i 6 måneder, hvorefter de slettes. Transskriberingerne af samtalerne anvendes til analyser i forbindelse med kvalitetssikring og produktudvikling. Disse transskriberinger slettes som udgangspunkt efter 3 år.

Såfremt din samtale inden for de 6 måneder indgår i en konkret klagesag, tvist eller anden form for sagsbehandling, herunder udlevering til indsigt eller begrænsning, kan optagelsen opbevares så længe det er nødvendigt for at løse den pågældende sag i henhold til forældelseslovens regler.

J. Behandler oplysninger digitalt

Når du udfylder en kontaktformular, køber en forsikring, indhenter et tilbud eller anmelder en skade online, registrerer vi de oplysninger, som du giver os. Din skadeanmeldelse bliver krypteret. Vi gemmer oplysningerne, så længe de er nødvendige i overensstemmelse med vores almindelige retningslinjer for opbevaring.

På Min Side og Min Virksomhed – dit personlige selvbetjeningsunivers – kan du finde oplysninger om nuværende forsikringer og skader. Læs mere om det at være digital kunde på <https://tryg.dk/digital>. Du kan blive fritaget for at modtage din post i kundeportalen, hvis du er fritaget for at modtage digital post fra det offentlige.

Hvis du skriver til os via chatfunktionen på vores hjemmeside, registrerer vi de oplysninger, som du fortæller os, for at kunne besvare din henvendelse. Chatfunktionen er krypteret, og vi sletter samtalen efter tre måneder. Vi gemmer de oplysninger, vi skal bruge, i overensstemmelse med vores almindelige retningslinjer for opbevaring. Vi anbefaler, at du ikke chatter med os om forhold, som involverer behandling af sensitive personoplysninger, men i stedet ringer til os på 70 11 20 20.

Når du benytter vores applikationer (apps), kan du læse nærmere om vores behandling i betingelserne for den respektive applikation, som du bruger.

Se mere om vores brug af cookies under afsnit F ovenfor.

K. Oplever brud på persondatasikkerheden

Vi er ansvarlige for at anmelde databrud til Datatilsynet, som sker hos os og vores databehandlere. Vores databehandlere arbejder under vores instruks og er underlagt vores krav vedr. organisatoriske, tekniske og sikkerhedsmæssige foranstaltninger.

Hvis vi oplever et brud på persondatasikkerheden, er vi efter persondatalovgivningen som udgangspunkt forpligtet til at anmelde bruddet til Datatilsynet indenfor 72 timer efter, at vi er blevet bekendt med dette.

Hvis bruddet på persondatasikkerheden sandsynligvis indebærer en høj risiko for fysiske personers rettigheder og frihedsrettigheder, er vi også forpligtet til at informere dig direkte. Det vil vi gøre via telefon, mail, sms, på vores hjemmeside eller via pressen, afhængigt af de kontaktoplysninger som vi har på de berørte i situationen og alvoren af databrudet.

Skulle du opleve fejlagtigt at modtage et brev eller en mail stilet til en af vores kunder, kan du anmelde det per mail til dpo@tryg.dk.

L. Videregiver persondata til andre

Vi videregiver ikke dine personoplysninger til andre, medmindre du har givet samtykke hertil, eller vi har et andet lovligt grundlag for videregivelsen i lov om finansiel virksomhed og persondatalovgivningen.

Vi videregiver personoplysninger, når det er nødvendigt for fx at opfylde og administrere din forsikringsaftale, behandle din skade, vi har et krav mod andre, som følge af din skade, give dig markedsføring eller hvis du ønsker at anvende dit tilhørsforhold hos en samarbejdspartner til at opnå rabat og andre fordele.

Vores samarbejdspartnere kan agere som vores forlængede arm og arbejde under vores instruks, og hvor dine data alene bruges til at varetage vores formål (databehandlere), eller de kan agere som selvstændige dataansvarlige lige som os. Der kan også være et fælles dataansvar, hvilket betyder, at vi og vores samarbejdspartnere i fællesskab fastlægger formål og hjælpemidler til behandlingen af dine personoplysninger.

Vi bruger databehandlere til bl.a. udvikling, hosting, support og drift.

Når vi indgår en aftale med en databehandler om at behandle dine personoplysninger på vores vegne, lægger vi vægt på, at databehandleren er i stand til at behandle dine personoplysninger på en sikker måde og i overensstemmelse med lovgivningen. Vi udfører derfor en risikovurdering af vores databehandler, inden vi indgår en aftale og overlader dine personoplysninger til dem.

Hvis du har spørgsmål til de registreredes rettigheder (ex. din ret til indsigt, berigtigelse, sletning mv.). i tilfælde, hvor vi er fælles dataansvarlige, kan du altid rette henvendelse til os for vejledning.

Når vores samarbejdspartnere er selvstændige dataansvarlige, vil de skulle håndtere dine eventuelle ønsker om, at udnytte dine persondatarettigheder (ret til indsigt, berigtigelse, sletning mv). Du kan finde mere herom i cookieoversigten på vores hjemmeside (se nedenfor).

M. Overfører oplysninger til tredjelande

Vi anvender databehandlere og underdatabehandlere udenfor EU/EØS i forbindelse med IT-teknisk udvikling, hosting samt support og drift. Derudover kan der forekomme konkrete enkelttilfælde, hvor vi overfører oplysninger til lande udenfor EU/EØS, fx når vi behandler din skade.

Når vi bruger databehandlere udenfor EU/EØS, anvender vi Kommissionens standardkontrakter eller et andet lovligt overførselsgrundlag, se databeskyttelsesforordningen art. 45-49. ligesom vi er forpligtet til at sikre, at der er de fornødne organisatoriske og tekniske foranstaltninger til stede til at sikre beskyttelsen af de persondata, der overlades til vores databehandlere i tredjelande.

III. Dine persondatarettigheder

N. Trække samtykke tilbage

Når du giver os dit samtykke, kan det ske mundtligt og/eller skriftligt.

Når behandlingen af dine personoplysninger er baseret på dit samtykke, har du ret til at trække dit samtykke tilbage. Det betyder, at vi fremadrettet stopper med at bruge dit samtykke som behandlingsgrundlag. Din tilbagetrækning påvirker ikke lovligheden af den behandling, som vi har foretaget, før du trak dit samtykke tilbage. Din tilbagetrækning gælder endvidere kun de oplysninger, vi har behandlet på grundlag af samtykket men ikke oplysninger, som vi behandler på et andet juridisk grundlag fx databeskyttelsesforordningen art. 6, stk. 1, litra b (nødvendig til opfyldelse af en kontrakt).

Du kan trække dit samtykke tilbage ved at ringe til os på 70 11 20 20 eller rette henvendelse til den afdeling hos os, der har indhentet dit samtykke.

Tilbagekaldelse af dit samtykke til cookies og den relaterede behandling af dine persondata se afsnit I. F ovenfor.

O. Andre persondatarettigheder

Når vi behandler dine personoplysninger, har du en række rettigheder.

Du har ret til at få indsigt i de personoplysninger, som vi behandler om dig.

Du har ret til berigtigelse, dvs. få urigtige personoplysninger om dig selv rettet eller dine oplysninger suppleret med yderligere oplysninger, hvis dette vil gøre dine personoplysninger mere fuldstændige eller ajourførte. Du kan altid selv ændre i dine stamoplysninger på Min Side og Min Virksomhed på tryg.dk.

Du har ret til sletning, hvilket betyder, at du i visse tilfælde har ret til at få slettet personoplysninger om dig, inden tidspunktet for vores almindelige generelle sletning finder sted.

Du har ret til at få behandlingen af dine personoplysninger begrænset. Det betyder, at du i visse tilfælde har ret til, at vi fremover kun behandler oplysningerne – bortset fra opbevaring – med dit samtykke, eller med henblik på at retskrav kan fastlægges, gøres gældende eller forsvares eller for at beskytte en person eller vigtige samfundsinteresser.

Du har i visse tilfælde ret til indsigelse. Det betyder, at du har ret til at gøre indsigelse mod vores ellers lovlige behandling af dine personoplysninger.

Du kan af grunde, der vedrører din særlige situation, gøre indsigelse mod, at vi behandler dine oplysninger på baggrund af databeskyttelsesforordningen art. 6, stk. 1, litra f (legitime interesser). Det vil være tilfældet, hvis

- vi behandler dine oplysninger på en forsikring eller i en skadesag uden, at du har indgået en forsikringsaftale med os, eller uden at det er nødvendigt til opgørelse af en skade, fx hvis du er registreret som pårørende til en forsikringstager,
- vi bruger dine oplysninger til statistikker, analyser og prædiktive modeller for at forbedre vores forretningsmodel uden at vi har en retlig forpligtelse til dette eller uden, at det sker til varetagelse af væsentlige samfundsinteresser,
- vi bruger dine oplysninger til at vurdere risikoen for svindel,
- vi bruger dine oplysninger til at målrette vores kommunikation, eller
- vi logger dine oplysninger til brug for sikkerheden i vores systemer.

Du har altid ret til at gøre indsigelse mod behandling herunder profilering af dine personoplysninger med henblik på direkte markedsføring.

Du har krav på menneskelig indblanding ved automatiske afgørelser. Det er fx tilfældet hvis du har fået et tilbud eller tegnet en forsikring online, eller hvis du anmelder en skade digitalt, hvor vores pris og vurdering af dine dækninger eller erstatningsfastsættelse beror på en automatisk afgørelse. Du har ret til at tale med os, hvis du ønsker en forklaring på afgørelsen eller vil bestride den.

Du har ret til dataportabilitet, hvilket betyder, at du i et struktureret, almindeligt anvendt og maskinlæsbart format må modtage de personoplysninger, som du selv har givet os, og få dem overført til et andet forsikringsselskab.

Du kan læse mere om dine rettigheder i Datatilsynets vejledning om de registreredes rettigheder, som du finder på www.datatilsynet.dk.

Vi opbevarer dokumentation for, at vi har imødekommet eller afvist din anmodning om brug af en af dine persondatarettigheder i 5 år.

IV. Sådan kan du kontakte os eller klage

Tryg Forsikring A/S
Klausdalsbrovej 601
2750 Ballerup

Hvis du har yderligere spørgsmål til, hvordan vi behandler dine personoplysninger, eller du ønsker at udnytte dine persondatarettigheder, kan du altid kontakte os på www.tryg.dk eller ringe på vores hovednummer 70 11 20 20, hvor du bliver viderestillet til den afdeling, som dit spørgsmål berører.

Hvis du vil klage over vores behandling af dine personoplysninger, kan du sende en mail til kvalitet@tryg.dk.

Du kan også skrive til vores databeskyttelsesrådgiver på dpo@tryg.dk.

Det er Datatilsynet, som fører tilsyn med, at reglerne i persondatalovgivningen overholdes i Danmark. Du kan klage til Datatilsynet, Borgergade 28, 5., 1300 København K, www.datatilsynet.dk.

Vi håber, at du retter henvendelse til os først, så vi kan hjælpe dig, vurdere din klage og opklare og rette op på eventuelle misforståelser.