

# Trygs persondatapolitik

Opdateret den 25. maj 2018

Tryg Forsikring A/S ("vi") er dataansvarlig for de personoplysninger, som vi behandler.

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 medarbejderne i Tryg. 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 Markedsfører produkter overfor dig

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

- E Kommunikerer via mail
- F Behandler dine oplysninger digitalt
- G Oplever brud på persondatasikkerheden
- H Videregiver persondata til andre
- I Overfører oplysninger til tredjelande

### I del III kan du læse om dine persondatarettigheder

- J Trække samtykke tilbage
- K Andre rettigheder

### 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) samt andre personer, der er tilknyttet forsikringen, se databeskyttelsesforordningen art. 6, stk. 1, litra b (nødvendig til opfyldelse af en kontrakt) og art. 6, stk. 1, litra f (legitime interesser).

Kategorier af registrerede i vores systemer kan være:

- Forsikringstager
- Forsikrede (typisk ægtefæller/samlever, 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 aftalen. De oplysninger, som vi behandler under tilbud og indtegning, afhænger af den type forsikring, som der er tale om. 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 forsikrings-selskaber)
- Tilknytning til vores samarbejdspartnere og evt. fagforenings-medlemsskab, hvis du tegner forsikring via en medlems-organisation, bank, forening, arbejdsgiver eller andre med deraf forbundne rabat og fordele

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 (din ejendom)
- DMR (Det Digitale Motorregister)
- Bilstatistik.dk (information om køretøjer)
- Automobilforsikringsselskabernes fællesregister
- 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
- Arbejdsgivere og pensions-selskaber (for tilmelding på kollektive forsikringer)
- Repræsentanter/kontaktpersoner

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 forpligtet efter lovgivningen (fx bogføringsloven og den finansielle tilsyns-lovgivning) eller har et andet sagligt formål med opbevaringen.

Vi opbevarer tilbud til private i op til 6 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, for det tilfælde at der bliver anmeldt en skade på et senere tidspunkt. Vi opbevarer også policen, så længe vi har registreret en skade.

## B. Behandler skader

Når vi behandler skader på private, erhvervsmæssige og kollektive forsikringer, registrerer vi kun oplysninger om personer, som 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

### 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)
- 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, 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/samlevende, børn og sikrede på kollektive forsikringer)
- Begunstigede
- Skadelidte
- Skadevolder
- Vidner og bipersoner
- Samarbejdspartnere og leverandører, som bistår os i administrationen, behandlingen og udbedringen af skade (fx taksatorer, værksteder, håndværkere, alarmcentraler og transportører)
- Behandlerne fx læger, speciallæger, tandlæger, psykologer, fysioterapeuter mv.
- Arbejdsmarkedets Erhvervssikring
- Offentlige myndigheder som kommuner, SKAT og politi
- Ankenævn og domstole
- Andre forsikringsselskaber (fx ved regres)
- Panthavere
- Repræsentanter/kontaktpersoner

I personskadesager vil det fremgå af den samtykkeblanket, som du underskriver, hvem vi kan indhente oplysninger fra, og hvem vi kan videregive oplysninger til. Det kan være speciallæger, som skal udarbejde en speciallægeerklæring, nuværende og tidligere bopælskommuner, Arbejdsmarkedets Erhvervssikring og andre specifikt angivne modtagere.

### 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 som udgangspunkt skader efter forældelseslovens absolutte forældelsesfrister på henholdsvis 10 og 30 år fra anmeldelsen, 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 vi udbetaler den erstatning, skadelidte er berettiget til, og at vores kunder ikke skal betale højere præmier pga. forsikringssvindel, se databeskyttelsesforordningens art. 9, stk. 2, litra f (retskrav) og art. 6, stk. 1, litra f (legitime interesser).

Du kan læse om vores behandling i sager, hvor vi undersøger mistanke om forsikringssvindel 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 åbne profiler på de sociale medier.

### Udbetaler bonus

Som forsikringstager i Tryg er du også medlem af TryghedsGruppen. Under visse forudsætninger får medlemmer udbetalt bonus beregnet på baggrund af forsikringsdækninger hos Tryg. For at TryghedsGruppen kan udbetale bonus til dig, videregiver vi dit navn, adresse og cpr-nummer/cvr-nummer til TryghedsGruppen, som indbetaler på din NemKonto.

### Administrerer manglende betaling

Misligholder du dine betalingsforpligtelser overfor Tryg, kan vi indberette dig til kreditoplysningsbureauer eller advarselsregistre i overensstemmelse med gældende lovgivning.

### Udarbejder statistik og analyser

Vi anvender dine oplysninger til undersøgelser og analyser med henblik på at forbedre vores produkter, services, tilbud, rådgivning og tekniske løsninger. Vi bruger statistik og analyser til overvågning af lønsomhed, udarbejdelse af forsikringstariffer samt til beregning af forsikringspræmier, forsikringsmæssige hensættelser, solvens og reassurance. Vores forpligtelse til 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.

## D. Markedsfører produkter overfor dig

Via vores markedsføring orienterer vi om nyheder, fordele samt tilbud på forsikringer og skadeforebyggende produkter, se databeskyttelsesforordningens art. 6, stk. 1, litra f (legitime interesser).

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

Inden vi markedsfører vores forsikringer over for dig, kontrollerer vi, at du ikke har frabedt dig direkte markedsføring hos os eller er tilmeldt Robinsolisten.

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

## II. Sådan beskytter vi dine personoplysninger, når vi

### E. Kommunikerer via mail

Når vi sender dig mails indeholdende cpr-nummer eller følsomme personoplysninger, krypterer vi mailen til dig.

Vær opmærksom på, at hvis du sender mails til os, kan vi ikke garantere for fortroligheden og anvendelsen af kryptering, da det vil afhænge af din udbyder.

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

### F. Behandler oplysninger digitalt

Når du bruger vores hjemmeside, benytter vi cookies. Du kan læse vores cookiepolitik for yderligere oplysninger, herunder hvordan du deaktiverer sporing af cookies på <https://tryg.dk/om-tryg/cookiepolitik>.

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>.

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 oplysningerne, som 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 følsomme personoplysninger, men i stedet ringer til os på 70 11 20 20.

Hvis du skriver til os via Facebook, 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.

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

### G. 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 forpligtet til at anmelde bruddet til Datatilsynet

indenfor 72 timer.

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 [tryg.sd@atea.dk](mailto:tryg.sd@atea.dk).

### H. Videregiver persondata til andre

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

Vi videregiver kun de fornødne personoplysninger, når det er nødvendigt for fx at opfylde og administrere din forsikringsaftale, behandle din skade, 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 (databehandlere), eller de kan agere som selvstændige dataansvarlige lige som os.

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 også 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.

Når vores samarbejdspartnere er selvstændige dataansvarlige lige som os, vil de også skulle håndtere dine evt. ønsker om at udnytte dine persondatarettigheder (se nedenfor).

### I. 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, se databeskyttelsesforordningens art. 46, stk. 2, litra c.

## III. Dine persondatarettigheder

### J. Trække samtykke tilbage

Når du giver os dit samtykke, kan det ske mundtligt og 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, hvis vi ikke har et andet juridisk grundlag for at behandle dine oplysninger. Din tilbagetrækning påvirker ikke lovligheden af den behandling, som vi har foretaget, før du trak dit samtykke tilbage. Du kan trække dit samtykke tilbage ved at ringe til os på 70 11 20 20.

### K. 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 indtræffer.

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 altid gøre indsigelse mod behandling af dine oplysninger til direkte markedsføring.

Du har krav på menneskelig indblanding ved automatiske afgørelser. Det er tilfældet, hvis du har fået et tilbud eller tegnet en forsikring via tryg.dk, eller hvis du anmelder en skade digitalt, hvor vores pris og 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 maskinbart 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](http://www.datatilsynet.dk).

## 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 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 [kvalitetsafdelingen@tryg.dk](mailto:kvalitetsafdelingen@tryg.dk).

Du kan også skrive til vores databeskyttelsesrådgiver på [dpo@tryg.dk](mailto: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](http://www.datatilsynet.dk). Vi håber, at du retter henvendelse til os først, så vi kan hjælpe dig, vurdere dine klage og opklare og rette op på eventuelle misforståelser.