

Privacyverklaring Univé

April 2015

UNIVÉ VERZEKERINGEN

Daar plukt ú de vruchten van!

Univé **Privacyverklaring**

Wie is Univé?

Onder de naam Univé werken verschillende (verzekerings-)bedrijven samen: Univé Groep (met de entiteiten Coöperatie Univé U.A., N.V. Univé Schade, Univé Services B.V, Univé Her en Univé Rechtshulp) en de Regionale Univé's. Coöperatie Univé werkt verder samen met N.V. Univé Zorg (onderdeel van Coöperatie VGZ U.A.) op het gebied van de Univé Zorgverzekering. Deze privacyverklaring geldt voor alle bedrijven die vallen onder de Univé Groep.

Bescherming van uw persoonsgegevens

Univé hecht veel waarde aan bescherming van uw privacy en aan uw vertrouwen in onze manier van werken. U kunt er op vertrouwen dat wij:

- werken naar de letter en de geest van de privacywet- en regelgeving;
- uw gegevens veilig en zorgvuldig verwerken;
- uw gegevens niet doorgeven of verkopen aan derden voor commerciële of charitatieve doeleinden;
- uw wettelijke rechten respecteren;
- alleen samenwerken met partijen die dezelfde uitgangspunten hanteren;
- uw vragen over uw privacy eerlijk zullen beantwoorden.

Met deze privacyverklaring wil Univé u duidelijk maken waarom en onder welke voorwaarden wij bepaalde persoonsgegevens verzamelen, vastleggen en verwerken. En hoe wij uw privacy beschermen en welke rechten u heeft.
Waar nodig kunnen er voor bepaalde organisatieonderdelen, diensten, producten of acties aanvullende of andersluidende privacyregels worden gemaakt. Daarover wordt u dan afzonderlijk geïnformeerd.

Welke persoonsgegevens gebruikt Univé en waarom?

Persoonsgegevens zijn gegevens die ofwel direct over u gaan ofwel naar u te herleiden zijn. Denk hierbij aan uw naam, geboortedatum, contactgegevens of het kenteken van uw auto. Wij verwerken deze gegevens om u op een goede wijze van dienst te kunnen zijn.

Om uw verzekeringsaanvraag in behandeling te kunnen nemen, hebben wij persoonsgegevens nodig van alle te verzekeren personen. Deze gegevens worden onder andere gebruikt voor de behandeling van uw aanvraag, de totstandkoming en de uitvoering van de overeenkomst en het naleven van wet- en regelgeving.

Wij beschermen uw gegevens

U mag van ons verwachten dat wij er alles aan doen om uw privacy te waarborgen. Uiteraard houden wij ons aan de wet- en regelgeving. Al onze medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht die ook ten aanzien van uw gegevens geldt. Zij kunnen verder alleen die gegevens zien die zij nodig hebben voor hun werk. Ook zorgen wij voor een goede beveiliging van onze toegangssystemen, computernetwerken en gebouwen.
Bovendien bewaren wij de verzamelde gegevens niet langer dan noodzakelijk is. Hoe lang dat precies is, kan in de wet zijn vastgelegd en hangt af van het specifieke gegeven en het doel waarvoor we uw gegevens verwerken.

Bijzondere gegevens

Onder bijzondere persoonsgegevens vallen bijvoorbeeld informatie over uw gezondheid, lidmaatschap van een vakbond en strafrechtelijk verleden. Deze gegevens worden extra zorgvuldig verwerkt. Het verwerken van deze informatie is bovendien voorbehouden aan een beperkte en selecte groep medewerkers.

Onze medisch adviseurs zijn verantwoordelijk voor de juiste verwerking van de gegevens over uw gezondheid. Deze gegevens worden alleen aan medewerkers verstrekt die tot de 'functionele eenheid' van die medisch adviseur behoren en alleen als zij de gegevens nodig hebben voor de uitvoering van hun werkzaamheden. De medewerkers van deze functionele eenheid werken altijd onder directe verantwoordelijkheid van de medisch adviseur. Zij zijn gebonden aan het medisch beroepsgeheim.

Strafrechtelijke gegevens die wij naar aanleiding van bijvoorbeeld uw aanvraagformulier hebben ontvangen, worden binnen Univé alleen verwerkt door onze afdeling Veiligheidszaken. In het kader van de opsporing van fraude, misbruik en oneigenlijk gebruik worden ook gegevens vastgelegd. Hierbij houden wij ons aan het Protocol Verzekeraars en Criminaliteit en het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen.

Het gebruik van uw gegevens

Wij gebruiken uw gegevens met verschillende specifieke doelen:

- **Dienstverlening en service**
  U kunt hierbij denken aan informatie die hoort bij de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst. Bijvoorbeeld speciale voorwaarden, offertes en aanpassingen in uw premie. Voor nieuwsbrieven van Univé kunt u zichzelf inschrijven via onze website en uitschrijven via de link in de nieuwsbrief.

- **Aanbiedingen**
  Wij willen u graag informeren over onze producten en eventuele aanbiedingen doen over eigen en soortgelijke producten. Dit aanbod kan van alle bedrijven komen die horen bij Univé Groep. Als u dit niet wilt, kunt u ons dat laten weten per post, e-mail of telefoon. U kunt uiteraard ook naar uw lokale Univé kantoor gaan. Regelmatig wordt Univé gevraagd door samenwerkingspartners of zij u een aanbieding mogen doen. Hier gaan wij niet op in. Wij verkopen of geven uw gegevens niet aan derden. Wel kan het voorkomen dat wij u attenderen op een aanbieding van onze partners in bijvoorbeeld een ledenmagazine.

- **Klant- en marktonderzoeken**
  Wij kunnen klantgegevens gebruiken bij onderzoek naar bijvoorbeeld de tevredenheid over onze dienstverlening of de behoefte aan nieuwe producten. Het kan zijn dat wij u benaderen met het verzoek om deel te nemen aan zo'n onderzoek. Uiteraard staat het u geheel vrij om van deelname af te zien.

- **Selectie en profilering**
  Wij kunnen voor sommige doelen selecties maken uit onze klant- of andere bestanden. Een aanbod voor een bromfietsverzekering wordt dan bijvoorbeeld alleen gedaan aan klanten jonger dan twintig jaar. Ook kunnen wij gebruik maken van profilering: klanten selecteren op basis van een indeling in verschillende categorieën.

  Bij het toepassen van selectie en profilering houden wij rekening met uw belangen. Indien wij voor u belangrijke beslissingen alleen profilering baseren, dan gebeurt dat uiteraard onder de daarvoor geldende wettelijke waarborgen. Dat betekent onder meer, dat wij u zonodig in de gelegenheid stellen om uw kant van het verhaal te doen.

- **Wettelijke verplichting gebruik BurgerServiceNummer (BSN)**
  Voor de meeste schadeverzekeringen en diensten mag geen gebruik gemaakt worden van het BSN. Dit is anders in het geval van inkomens- en overlijdensrisicoverzekeringen. Daarbij legt Univé uw BSN wel vast. Dit heeft te maken met de wettelijke plicht om gegevens door te geven aan de Belastingdienst. Voor Univé Zorg geldt dat de zorgverzekeraar verplicht is om uw BSN vast te leggen en te gebruiken bij onderlinge gegevensuitwisseling met zorgaanbieders en indicatieorganen.

- **Controle op verzekeringsrecht (alleen Univé Zorg)**
  Via het bedrijf Vecozo (veilige communicatie in de zorg) kunnen zorgaanbieders controleren of en hoe iemand verzekerd is bij één van de aangesloten zorgverzekeraars. Tevens is het voor de zorgaanbieder mogelijk om andere dan medische persoonsgegevens over de betreffende verzekerde en de verzekering in te zien.
  Om ervoor te zorgen dat zorgaanbieders hun declaraties bij de juiste zorgverzekeraar digitaal kunnen aanleveren, geven wij als bemiddelaar van uw zorgverzekering uw naam-, adres- en woonplaatsgegevens door aan N.V Univé Zorg (onderdeel van Coöperatie VGZ U.A). Univé Zorg gebruikt uw gegevens voor de uitvoering van uw zorgverzekeringsovereenkomst. Onderdeel hiervan is de controle via Vecozo.

- **Dienstverlening door derden**
  Wij schakelen soms andere bedrijven in om diensten voor ons uit te voeren. Dit heeft te maken met uitvoering van de verzekeringsovereenkomst met u, bijvoorbeeld een herverzekeraar, expertisebureau, schaderegelingsbureau of incassobureau. Dit gebeurt onder onze verantwoordelijkheid. Met deze partijen maken wij contractuele afspraken over de omgang met uw gegevens, zodat uw privacy gewaarborgd blijft. Dit is anders waar het gaat om uw gezondheidsgegevens: hiervoor is altijd een door u ingevulde/ondertekende machtiging nodig. Wij verzekeren u dat wij uitsluitend de relevante gegevens verstrekken of opvragen.

- **Schade-, fraude- en criminaliteitsgegevens**
  Uw schademelding(en) leggen wij vast in het Centraal Informatie Systeem van de in Nederland werkzame verzekeringsmaatschappijen (Stichting CIS). Daarnaast wisselen wij, als aan de daarvoor geldende voorwaarden is voldaan, fraude- en criminaliteitsgegevens uit met andere financiële instellingen, het Fraudeloket van het Verbond van Verzekeraars, de politie en/of andere opsporingsdiensten en specifiek voor Univé Zorg met Zorgverzekeraars Nederland. Dit gebeurt via opname in een aantal bij het College Bescherming Persoonsgegevens aangemelde registratiesystemen zoals het Bedrijfsprocessensysteem, het Incidentenregister (IR) en de Externe Verwijzingen Register (EVR). De registraties die plaatsvinden in deze systemen en registers vallen onder de verantwoordelijkheid van onze afdeling Veiligheidszaken.

  In verband met de naleving van de Sanctiewet en regelgeving, vragen wij ter vaststelling van uw identiteit om nummer en soort identiteitsbewijs en leggen dit in onze administratie vast.

- **Verstrekking aan derden**
  Soms zijn wij wettelijke verplicht uw gegevens te verstrekken aan organisaties buiten Univé. Denk hierbij aan de Belastingdienst, sociale recherche, politie of justitie. U kunt er van uitgaan dat wij bij het verstrekken van uw gegevens ook dan zorgvuldig zijn.

- **Delen van gegevens met Regionale Univé bij pakketverzekering**
  Als u een verzekering afsluit bij Univé wordt deze meestal onderdeel van een pakket. De verzekeringen die bij uw pakket horen kunt u terugvinden op het overzicht die u van Univé ontvangt. Op het moment dat u zowel een verzekeringsovereenkomst hebt afgesloten met Univé Schade als een verzekering bij een Regionale Univé (brandverzekeraar) én gebruik maakt van pakketkorting, worden uw gegevens tussen Univé Schade en de Regionale Univé onderling uitgewisseld. Deze worden alleen aan medewerkers verstrekt die uw gegevens nodig hebben voor de uitvoering van hun werkzaamheden. Uiteraard kunt u aangeven dat u niet wenst dat uw verzekeringen onderdeel uitmaken van een pakket. Uw gegevens worden dan niet tussen Univé Schade en de Regionale Univé gedeeld. U kunt dan helaas ook geen gebruik maken van de daarbij behorende pakketkorting. U ontvangt in dat geval ook geen pakketoverzicht.

Bijzondere situaties

In bijzondere situaties kunt u ons vragen om extra beveiligingsmaatregelen voor uw persoonsgegevens, bijvoorbeeld omdat u een publieke functie hebt of verblijft in een Blijf-van-mijn-lijf-huis.

Internet

Ook via onze internetomgevingen doen wij er alles aan om uw privacy te beschermen. Hieronder leggen wij de belangrijkste elementen uit.

- **Klikgedrag**
  Op onze websites worden algemene (anonieme) bezoekergegevens vastgelegd. Dit doen wij om onze website te verbeteren. Bijvoorbeeld om te ontdekken waar in een aanvraagtraject mensen regelmatig lang moeten nadenken of zelfs stoppen.

- **Mijn Univé**
  U kunt een aantal zaken via de Mijn Univé-pagina's inzien en regelen. Denk hierbij aan het inzien van uw polisgegevens, het doorgeven van wijzigingen of een schade en het volgen van de voortgang van uw schademelding of declaratie. Deze gegevens zijn alleen voor u toegankelijk met behulp van een inlognaam in combinatie met een wachtwoord en/of SMS-code.

- **Cookies**
  Wanneer u onze website bezoekt, slaat uw computer automatisch enkele gegevens op met behulp van een zogeheten cookie. Daardoor wordt u bij een volgend bezoek via dezelfde computer automatisch herkend. Cookies zorgen ervoor dat de inhoud van onze websites beter afgestemd wordt op uw wensen. Zo kan uw computer uw gebruikersnaam onthouden zodat u die niet steeds hoeft in te voeren. Als u niet wilt dat er cookies worden gebruikt, kunt u in de browser 'cookies off' aanvinken. Indien u de cookies accepteert, blijven zij maximaal vijf jaar in uw computer staan, tenzij u deze voor die tijd verwijdert. Het uitzetten van cookies kan het gebruiksgemak van onze website en diensten wel beperken.

- **Andere website**
  Op onze websites treft u ook links aan naar andere, websites. Het is verstandig om bij die partijen na te gaan wat hun privacybeleid is.

- **Social Media**
  Univé is steeds actiever op Social Media als Facebook en Twitter. Bij het reageren op uw berichten vragen wij u om uw persoonsgegevens per e-mail of via een Direct Message te aan ons sturen om ervoor te zorgen dat anderen uw gegevens niet kunnen zien.

Wij helpen u graag

Wanneer u informatie wilt, over uzelf of over anderen die meeverzekerd zijn op uw polis, kunnen wij u deze informatie pas geven als voldoende duidelijk is wie u bent (identificeren) en u ook daadwerkelijk de persoon bent die u zegt te zijn (authenticeren). Wij verstrekken geen specifieke gegevens over uw gezondheid, declaraties of schade via de telefoon of via e-mail zonder dat wij zeker weten dat wij u aan de telefoon hebben of een e-mail van uw e-mailadres afkomstig is. Indien u anderen toestemming wilt geven om uw (verzekerings)zaken af te handelen, dan vragen wij u dit per machtiging te regelen. Alleen op die manier kunnen wij misbruik of onjuist gebruik van uw gegevens voorkomen.

U heeft een aantal rechten met betrekking tot uw persoonsgegevens:
- recht op inzage in door ons van u vastgelegde gegevens;
- recht op het indienen van een verzoek tot correctie of verwijdering van uw gegevens;
- recht om bezwaar te maken (verzet) tegen bepaalde wijzen van gebruik van uw gegevens.

In sommige gevallen kunnen of mogen wij geen wijziging of verwijdering doorvoeren. Bijvoorbeeld als dat in strijd met de wet is. Een verzoek tot inzage of correctie kunt u indienen bij uw lokale Univé kantoor of mailen aan privacy@unive.nl. Wilt u wel een kopie van uw identiteitsbewijs bijvoegen? Binnen vier weken ontvangt u dan een reactie van ons.

U kunt het gebruik van uw gegevens door ons beperken. Dit zijn de mogelijkheden van bezwaar (verzet) die u heeft:
- tegen het ontvangen van commerciële aanbiedingen van Univé;
- tegen telefonische commerciële acties. Dit gaat via het ´Bel me niet register´;
- tegen deelname aan klanttevredenheidsonderzoeken.

U kunt hierover bellen of e-mailen. Uiteraard kunt u ook naar uw lokale Univé kantoor.

Regionale Univé

Een Regionale Univé (RU)- een Univé kantoor in uw regio - heeft verschillende rollen in de relatie met u, namelijk:
- De rol van brandverzekeraar. Hier heeft de RU een eigen verantwoordelijkheid voor uw gegevens. Zij maakt daarbij gebruik van de overkoepelende ondersteuning van Univé, bijvoorbeeld voor computers en fraudebestrijding.
- De rol van bemiddelaar. De RU helpt u bij het vinden van een passende verzekering. Ook hierbij heeft zij de verantwoordelijkheid om zorgvuldig met uw gegevens om te gaan.
- Hulp of ondersteuning bij de uitvoer en het beheer van verzekeringen. Deze rol van een RU zorgt ervoor dat u als klant een regionaal aanspreekpunt heeft. Hierbij is Univé Schade of Zorg verantwoordelijk voor uw gegevens.
- Overige diensten als makelaardij of hypotheken. Voor deze werkzaamheden geldt deze privacyverklaring niet. Uiteraard kunt u er wel van op aan dat ook deze bedrijven zorgvuldig met uw gegevens omgaan.

Ook uw Regionale Univé hecht grote waarde aan uw privacy. Hoe zij met uw gegevens omgaat vindt u terug in hun (eigen) privacyverklaring. Deze is te vinden op de site van uw Regionale Univé.

Wettelijke kader, toezicht en wijzigingen

Univé handelt wat betreft uw persoonsgegevens op basis van onder andere de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp), de Telecommunicatiewet (Tw) en de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. De gedragscode kunt u inzien op www.unive.nl/privacy.

De verwerkingen van persoonsgegevens hebben wij aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP). U kunt de melding raadplegen op www.cbpweb.nl via de button 'melden', daarna kiest u 'meldingenregister' en u zoekt op de naam Univé.

Deze privacyverklaring wordt regelmatig getoetst aan ontwikkelingen in de wet- en regelgeving en aan bedrijfsmatige veranderingen en wordt zonodig aangepast.

Vragen over privacy

Wilt u meer weten over uw rechten, over onze omgang met en houding ten aanzien van privacy in het algemeen? Wilt u weten welke gegevens van u zijn vastgelegd of heeft u andere vragen over uw privacy? Neemt u dan contact op met uw lokale Univé kantoor of met onze Privacy officer via een e-mail naar privacy@unive.nl. Per post mag natuurlijk ook. Hieronder staat het adres:

Univé
T.a.v. Privacy officer
Postbus 15
9400 AA Assen

Als uw vraag een Regionale Univé betreft, sturen wij deze door.

Klachten

Klachten over de omgang met uw persoonsgegevens kunt u ook indienen bij uw lokale Univé kantoor of via Klachtenmanagement Univé. Ook hier is het adres Postbus 15, 9400 AA te Assen. Onze klachtbehandelaar neemt, afhankelijk van uw klacht, contact op met de Privacy officer.
Als u ontevreden bent over de behandeling, kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). In onze reactie op uw klacht vindt u hierover meer informatie.

0431.04/15

UNIVÉ VERZEKERINGEN

Daar plukt ú de vruchten van!