

Univé Rechtshulp

Privacy- verklaring Univé Rechtshulp



Hoe gaat Univé Rechtshulp om met jouw persoonsgegevens en privacy?

In deze verklaring vertellen we je hoe wij met jouw gegevens en informatie omgaan. Je leest waarom en onder welke voorwaarden wij bepaalde gegevens verzamelen en verwerken. Maar ook hoe we jouw privacy beschermen en welke rechten je hebt.

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

Deze privacyverklaring is alleen van toepassing op Univé Rechtshulp.

univé rechtshulp

Inhoudsopgave

Wie zijn wij?	3
Onze hulp aan jou is vertrouwelijk	3
Wat zijn persoonsgegevens?	3
De bescherming van jouw persoonsgegevens	3
Waarvoor gebruikt Univé Rechtshulp jouw persoonsgegevens?	4
Van wie hebben we persoonsgegevens?	4
Welke persoonsgegevens gebruiken we?	4
Gevolgen niet volledig verstrekken van persoonsgegevens	6
We bewaren informatie en gegevens niet langer dan noodzakelijk	6
Dienstverlening door andere partijen	7
Hoe zorgen we dat jouw persoonsgegevens bij ons veilig zijn?	7
We controleren of iemand ook is wie hij zegt dat hij is	7
Rechten en plichten over jouw persoonsgegevens	8
Heb je vragen of klachten?	8
Contactgegevens Functionaris Gegevensbescherming	9

Wie zijn wij?

Univé Rechtshulp is een Stichting die rechtshulp verleent aan Univé verzekerden; particulieren en bedrijven die zich bij Univé hebben verzekerd voor rechtshulp.

Univé Rechtshulp gebruikt daarvoor de verzekeringsgegevens die jij aan de verzekeraar Univé hebt gegeven. Maar ook gegevens die Univé Rechtshulp van jou ontvangt voor het verlenen van rechtshulp. Univé Rechtshulp is verwerkingsverantwoordelijke voor alle persoonsgegevens die wij van jou gebruiken. De contactgegevens van Univé Rechtshulp vind je onderaan dit document.

Onze hulp aan jou is vertrouwelijk

Wij verlenen je rechtshulp als je een beroep doet op jouw rechtsbijstandverzekering. Wij handelen alleen in jouw belang. Dat doen we onafhankelijk van anderen, waaronder Univé. Als je ons vraagt te helpen, dan is onze hulp vertrouwelijk. Dat betekent dat jouw vraag en de daarbij behorende informatie alleen binnen Univé Rechtshulp wordt gezien en gebruikt. En dat wij niet zonder jouw toestemming informatie uit je dossier met anderen delen.

We informeren Univé

We brengen de verzekeraar Univé op de hoogte als je een beroep doet op jouw rechtsbijstandverzekering. De volgende informatie geven we aan Univé:

- jouw naam, adres en woonplaats
- jouw polisnummer
- de aard van je melding (zonder inhoudelijke informatie)
- wel of geen dekking van je melding
- het beëindigen van de rechtshulp

Die informatie is nodig voor Univé om de kosten van onze rechtshulp vast te stellen.

Wat zijn persoonsgegevens?

Alle gegevens die wij met jou in verband kunnen brengen, zijn persoonsgegevens. Als je klant bij ons bent of als je contact met ons hebt gehad, hebben wij persoonsgegevens van jou. Je kunt daarbij denken aan jouw naam, telefoonnummer, e-mailadres, IP-adres en geboortedatum.

De bescherming van jouw persoonsgegevens

Als je een beroep op de rechtsbijstandverzekering doet, dan stem je er vanzelfsprekend mee in dat Univé Rechtshulp met jouw persoonsgegevens werkt. We hechten veel waarde aan jouw vertrouwen in onze werkwijze en hoe wij omgaan met je persoonsgegevens. Daarom kun je erop vertrouwen dat wij:

- ons houden aan de privacywet- en regelgeving;
- jouw gegevens veilig en zorgvuldig verwerken;
- medewerkers alleen toegang geven tot je gegevens als dat nodig is voor hun werk;
- jouw gegevens niet doorgeven of verkopen aan derden die ze gebruiken voor hun eigen commercie;
- alleen samenwerken met partijen die dezelfde uitgangspunten hanteren;
- jouw vragen over privacy eerlijk zullen beantwoorden;
- het waarderen als je ons vertelt wat je vindt van de manier waarop wij met jouw gegevens omgaan.

Waarvoor gebruikt Univé Rechtshulp jouw persoonsgegevens?

De persoonsgegevens die wij krijgen, gebruiken wij alleen voor specifieke doelen:

Het uitvoeren van de verzekeringsovereenkomst

Wij verwerken jouw persoonsgegevens die nodig zijn om je verzoek om rechtshulp in behandeling te nemen én om je goed te kunnen helpen. Met andere woorden: om jouw verzekeringsovereenkomst goed te kunnen uitvoeren.

Zo gebruiken wij je persoonsgegevens om:

- een claim op jouw rechtsbijstandverzekering te kunnen behandelen;
- je te kunnen helpen als je een conflict met iemand hebt;
- schade te verhalen op degene die voor de schade aansprakelijk is;
- jouw vragen, klachten en verzoeken over onze dienstverlening te behandelen;
- afspraken die wij met jou maken, vast te leggen;
- klanttevredenheidsonderzoeken uit te voeren naar eigen of uitbestede dienstverlening.

Risico's beheren

We willen een gezond bedrijf zijn en goede diensten verlenen. Het is daarom belangrijk om alert te zijn op de risico's die we lopen. Denk bijvoorbeeld aan fraude. Wij gebruiken jouw persoonsgegevens bijvoorbeeld om:

- vast te stellen of je bent wie je zegt te zijn
- fraude te voorkomen en op te sporen
- intern te controleren of er geen fouten zijn gemaakt en of de wet is nageleefd.

Jouw persoonsgegevens zijn daarbij alleen in te zien door die medewerkers die je gegevens nodig hebben voor hun werk. Dit geldt ook voor de partijen die op jouw of op ons verzoek

persoonsgegevens ontvangen om rechtshulp aan je te verlenen of expertises uit te voeren.

Registreren Centraal Informatie Systeem

Nederlandse verzekeraars gebruiken daarnaast een Centraal Informatie Systeem waarin de meldingen op een verzekering worden vastgelegd. Dit systeem heeft tot doel het voorkomen, bestrijden en beheersen van risico's. Ook Univé werkt daar aan mee en legt meldingen op de rechtsbijstandverzekering daarin vast. Andere verzekeraars kunnen deze meldingen zien.

Van wie hebben we persoonsgegevens?

Van iedereen die contact met ons heeft (gehad), leggen we persoonsgegevens vast. Dit kunnen onze klanten zijn maar bijvoorbeeld ook personen die ons om advies of informatie vragen of waarmee onze klanten een conflict hebben. Ook van vertegenwoordigers van klanten en van bezoekers hebben wij persoonsgegevens.

Welke persoonsgegevens gebruiken we?

Wij gebruiken persoonsgegevens die jij met Univé hebt gedeeld. Dat zijn gegevens die zijn verzameld voor het sluiten van je verzekering. Univé deelt deze gegevens met Univé Rechtshulp en wij gebruiken die gegevens om voor jou een dossier aan te leggen.

Daarnaast gebruiken we ook persoonsgegevens die je alleen met ons deelt. Dat zijn gegevens die nodig zijn om aan jou rechtshulp te verlenen. Wij leggen alleen de gegevens vast die we nodig hebben. We bewaren je gegevens niet langer dan nodig voor het doel waarvoor we de gegevens verzamelen. Of om te voldoen aan wettelijke bewaartermijnen.

Univé Rechtshulp legt de volgende persoonsgegevens vast:

Contactgegevens

Gegevens die we nodig hebben om contact met je op te nemen, bijvoorbeeld:

Naam, adres, (aanspreek)titel, telefoonnummer, e-mailadres, IP-adres, overig e-contact (social media), naam van jouw bedrijf, wettelijk vertegenwoordiger, bewindvoerder, gemachtigde.

Wij gebruiken deze gegevens om je persoonlijk aan te kunnen spreken en het juiste adres te gebruiken. Maar ook om te weten wie namens jou mag optreden. Zo kunnen we je op de juiste manier benaderen en helpen.

Contactgeschiedenis

Gegevens over het contact dat je met ons hebt gehad, bijvoorbeeld:

- wanneer je met wie hebt gesproken;
- waarover het contact ging, bijvoorbeeld een vraag, advies, klacht, verzoek om informatie, een rechtshulpverzoek;
- hoe je contact hebt opgenomen (post, e-mail, contactformulier website);
- hoe het contact verlopen is. Daarvoor kan een verslag van het gesprek gemaakt zijn, een opname van het telefoongesprek of een chatgesprek bewaard zijn.

Wij gebruiken deze gegevens om te kunnen zien waar we het eerder met jou over hebben gehad. We kunnen je vraag of verzoek nog een keer teruglezen als we hem gaan beantwoorden.

Verzekeren- en polisgegevens

Wij hebben persoonsgegevens nodig om te beoordelen of je een rechtsbijstandverzekering hebt en of je dekking hebt op deze verzekering. Maar ook om een dossier met jouw

juiste gegevens aan te kunnen maken.

Wij krijgen daarvoor gegevens van Univé. Het gaat dan bijvoorbeeld om geboortedatum, geslacht, burgerlijke staat, IBAN, gegevens verzekerde gezinsleden, verzekeringsverleden, polisgegevens zoals gegevens over het sluiten of beëindigen van de verzekering, dekkingsgegevens en acceptatievoorwaarden, beroep, kenteken en financiële gegevens als dat nodig is voor bijvoorbeeld een betalingsopdracht of doorbetaling.

Schadeclaimgegevens

Gegevens die nodig zijn om een verzoek om rechtshulp goed te kunnen behandelen. Dat zijn vooral de gegevens die wij van je ontvangen en die wij in overleg met jou bij anderen opvragen.

Gevoelige persoonsgegevens

Er zijn een aantal gegevens die op grond van de wet extra beschermd moeten worden. Dat zijn de bijzondere persoonsgegevens. Daaronder valt bijvoorbeeld informatie over jouw gezondheid (medische gegevens), lidmaatschap van een vakbond en strafrechtelijk verleden. Deze gegevens worden vanzelfsprekend extra zorgvuldig door ons verwerkt. Zo vragen we altijd jouw toestemming als we medische informatie willen opvragen. En we vragen niet meer dan nodig is. De gegevens worden opgevraagd onder de verantwoordelijkheid van de medisch adviseur. De medisch gegevens kunnen ingezien worden door de medisch adviseur en daarnaast alleen door de rechtshulpverleners die deze gegevens nodig hebben voor het verlenen van rechtshulp. Wij maken onderscheid tussen het medische dossier zoals wij dat van artsen en andere zorgverleners ontvangen, en het rapport van onze medisch adviseur dat gebaseerd is op het medische dossier. Dit medisch rapport maakt onderdeel uit van het juridische

dossier. Niet het medische dossier maar wel het juridische dossier (dus inclusief het rapport van de medisch adviseur) kan ingezien worden door personen die een klacht over de rechtshulpverlening moeten beoordelen. Dat zijn een klachtenbemiddelaar en de leden van ons Klachtenbureau. Zij hebben, net als de medisch adviseur, een geheimhoudingsplicht. Onze medisch adviseurs zijn BIG-geregistreerde artsen. En zij houden zich aan de regels van de Beroepscode voor Geneeskundig Adviseurs werkzaam in Particuliere Verzekeringszaken en/of Personenschadezaken.

BSN en pasfoto

Op veel van de informatie die wij van je vragen staat ook jouw Burgerservicenummer (BSN) of je pasfoto (zoals loonstroken, kopie ID-kaart of paspoort). Wij adviseren je om jouw BSN en pasfoto onleesbaar te maken.

Gegevens nodig voor veiligheid en fraudebestrijding

Gegevens die we gebruiken om de veiligheid van onze medewerkers, klanten en eigendommen te beschermen. Dit zijn bijvoorbeeld gegevens waarmee we je kunnen identificeren (bijvoorbeeld het nummer van jouw identiteitsbewijs). Univé Rechtshulp legt deze gegevens vast in het dossier.

Veiligheid en fraudebestrijding is niet alleen een taak van Univé Rechtshulp. Hoe Univé omgaat met gegevens voor veiligheid en fraudebestrijding, lees je [hier](#).

Gegevens voor het gebruik van onze website

We willen graag dat je optimaal gebruik kunt maken van onze website. Wil je meer weten over hoe wij dat doen en hoe we jouw gegevens gebruiken? [Kijk dan op https://rechtshulp.unive.nl/cookies](https://rechtshulp.unive.nl/cookies)

Gevolgen niet volledig verstrekken van persoonsgegevens

Als je gebruik maakt van jouw rechtsbijstandverzekering bij Univé, dan vragen wij je om ons informatie toe te sturen om het conflict inzichtelijk te krijgen. Dat is nodig om rechtshulp aan je te verlenen. Dat kunnen ook persoonsgegevens zijn. Als wij die benodigde informatie of persoonsgegevens niet van je ontvangen, dan kunnen we de rechtshulp niet verlenen. En dus ook niet (volledig) de rechtsbijstandverzekering uitvoeren.

We bewaren informatie en gegevens niet langer dan noodzakelijk

We bewaren informatie om verschillende redenen. Zoals een wettelijke bewaar- of verjaringstermijn of om op inhoud te kunnen reageren als dat nodig is. Om die redenen hebben wij gekozen voor de volgende bewaartermijnen:

Wij bewaren voor de duur van 10 jaren na sluiting van ons dossier:

- Documenten voor de dossierbehandeling
- Klachtbehandeling
- Bijzondere persoonsgegevens
- Financiële persoonsgegevens
- Strafrechtelijke gegevens

Wij bewaren voor de duur van 15 jaren na sluiting van het dossier, in verband met een wettelijke bewaarplicht:

- Medische persoonsgegevens

Wij bewaren voor de duur van 8 jaren na sluiting van het dossier:

- Fraude informatie

Wij beoordelen per geval zorgvuldig of dit ook korter kan.

Zolang de verzekering loopt bewaren we ook polis gegevens en verzekerdengegevens. Dezelfde termijnen gelden ook na beëindiging van de verzekering.

Als de bewaartermijn is afgelopen, vernietigen we de gegevens, anonimiseren we ze of maken we ze ontoegankelijk voor onze medewerkers.

Dienstverlening door andere partijen

Soms schakelen we een andere partij in om rechtshulp of andere diensten te verlenen. Wij delen dan alleen de persoonsgegevens die nodig zijn voor de opdracht. Met bedrijven die jouw gegevens in onze opdracht verwerken, maken we afspraken om ervoor te zorgen dat zij op een zelfde manier met je gegevens omgaan als wij. Zo blijft je privacy gewaarborgd.

Als een andere partij jouw dossier met medische gegevens behandelt, vragen we jou om toestemming voor het uitwisselen van je gegevens. In dat geval vragen we je een machtiging te tekenen.

Op jouw verzoek of met jouw toestemming delen wij ook gegevens met andere bedrijven of rechtshulpverleners. Denk bijvoorbeeld aan een expertisebureau of een advocaat die je zaak behandelt. Wij verstrekken of vragen uitsluitend de gegevens die nodig zijn of waarvoor je toestemming hebt gegeven.

Hoe zorgen we dat jouw persoonsgegevens bij ons veilig zijn?

Uiteraard doen wij alles wat redelijk is om je privacy te waarborgen. Wij hebben een streng (informatie)beveiligingsbeleid om ervoor te zorgen dat jouw gegevens bij ons veilig zijn. Onze toegangssystemen, computernetwerken en gebouwen worden daardoor goed beveiligd. Een speciaal team medewerkers ziet erop

toe dat het (informatie)beveiligingsbeleid wordt nageleefd. Als er toch iets misgaat en er ontstaat een datalek, dan lossen we dat op en nemen wij maatregelen om ervoor te zorgen dat dit niet weer kan gebeuren. Ook registreren wij al onze datalekken. Ernstige datalekken melden wij ook aan de Autoriteit Persoonsgegevens.

Al onze medewerkers hebben een geheimhoudingsverklaring getekend. Ook hebben ze een eed of belofte afgelegd waarin ze beloven geheim te zullen houden wat aan hen is toevertrouwd. Medewerkers kunnen alleen die gegevens (in)zien die zij nodig hebben voor hun werk. In bijzondere situaties kun je ons vragen om extra beveiligingsmaatregelen voor jouw persoonsgegevens, bijvoorbeeld omdat je een publieke functie hebt of als je verblijft in een Blijf-van-mijn-lijf-huis.

We controleren of iemand ook is wie hij zegt dat hij is

Als je informatie wilt (over jezelf of over anderen op jouw polis), geven we je die pas als duidelijk is wie je bent (identificeren). Én je ook daadwerkelijk die persoon bent die je zegt dat je bent (authenticeren).

Als je anderen toestemming wilt geven om jouw zaak te behandelen of om in jouw zaak informatie te ontvangen, dan willen wij zeker weten dat jij deze persoon daarvoor toestemming hebt gegeven. Soms vragen we je om een ondertekende machtiging. Zo kunnen we misbruik van je gegevens voorkomen.

Rechten en plichten over jouw persoonsgegevens

Jouw rechten

Je hebt:

- recht op inzage in gegevens die we over jou hebben vastgelegd
- recht op aanpassing van jouw gegevens
- recht op het verwijderen van gegevens (recht om 'vergeten te worden')
- recht om bezwaar te maken tegen de manier waarop wij bepaalde gegevens van jou gebruiken
- recht op overdracht van je gegevens, op jouw verzoek, aan een andere rechtshulpverlener
- recht dat jouw gegevens niet langer bewaard blijven dan noodzakelijk voor onze rechtshulpverlening aan jou.

Je kunt jouw rechten uitoefenen door gebruik te maken van het [webformulier 'Jouw privacyrechten'](#). Je vindt dit formulier op de website van Univé. Of door een verzoek in te dienen bij Univé Rechtshulp. In principe zal je verzoek binnen vier weken worden afgehandeld. In sommige gevallen kunnen of mogen wij geen wijziging of verwijdering van je gegevens doorvoeren. Bijvoorbeeld als dat in strijd is met de wet.

Legitimatie nodig

Als je vraagt om jouw gegevens in te mogen zien, aan te passen, te verwijderen of over te dragen aan een andere verzekeraar, willen we zeker weten dat het verzoek echt van jou komt. Dat is belangrijk om jouw privacy te kunnen waarborgen. Wij vragen je daarom altijd om (een kopie van) je legitimatiebewijs. Wil je meer weten over jouw rechten? Kijk dan op <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/zelf-doen/privacyrechten>.

Onze plichten

Univé Rechtshulp houdt zich aan wet- en regelgeving, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). We houden ons ook aan de gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Deze gedragscode kun je inzien op de website van het [Verbond van Verzekeraars](#).

Onze afdeling Speciale Zaken moet zich aan extra regelgeving houden. Dat doen zij uiteraard. Voor hen geldt onder andere nog het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen.

Toestemming

Wanneer je ons toestemming hebt gegeven voor de verwerking van bepaalde persoonsgegevens, kun je deze toestemming altijd weer intrekken. Je kunt dit doen door een e-mail te sturen naar recht_van_verzet@unive.nl.

Heb je vragen of klachten?

Vragen over privacy

Wil je meer weten over jouw rechten of over hoe wij omgaan met je privacy? Of heb je andere vragen over jouw privacy? Neem dan contact op met onze Functionaris Gegevensbescherming via privacy@unive.nl. Per post mag natuurlijk ook. Het adres is Postbus 15, 9400 AA, Assen. Wij zorgen ervoor dat jouw vraag bij de juiste persoon terechtkomt.

Klachten

Klachten over de manier waarop wij omgaan met jouw persoonsgegevens kun je indienen bij jouw Regionale Univé-kantoor of via het Klachtenmanagement van Univé Rechtshulp. Hiervan is het adres Postbus 557, 9400 AN

Assen. De klachtbehandelaar neemt, afhankelijk van jouw klacht, contact op met de Functionaris Gegevensbescherming.

Als je niet tevreden bent over de behandeling van je klacht, dan kun je je klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (kifid). Wij wijzen je daar ook actief op als wij op je klacht reageren. Je kunt je klacht ook melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Let wel: je moet eerst je klacht aan Univé Rechtshulp voorleggen.

We passen de privacyverklaring aan

Er gebeurt veel op het gebied van privacy en het gebruik van data. En de regelgeving verandert ook voortdurend. Wij passen deze privacyverklaring daarom regelmatig aan zodat de manier waarop wij omgaan met jouw gegevens steeds duidelijk is. Bekijk daarom regelmatig deze privacyverklaring opnieuw als je onze website bezoekt. Zo weet je altijd wat je van Univé Rechtshulp kunt verwachten.

Contactgegevens Functionaris Gegevensbescherming

Univé

Functionaris Gegevensbescherming
Postbus 15
9400 AA Assen
privacy@unive.nl

Univé Rechtshulp

Postbus 557
9400 AN Assen
rechtshulp@unive.nl