

Univé Rechtshulp

Privacy- verklaring Univé Mediator



Hoe gaat de Univé Mediator om met jouw persoonsgegevens en privacy?

Deze privacyverklaring is alleen van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens door de Univé Mediator van Univé Rechtshulp. In deze verklaring bedoelen we met 'wij' en 'onze' de Univé Mediator.

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

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

Inhoudsopgave

Hoe gaat de Univé Mediator om met jouw persoonsgegevens en privacy?	1
Wie zijn wij?	3
Onze hulp aan jou is vertrouwelijk	3
Wat zijn persoonsgegevens?	3
Waarvoor gebruikt de Univé Mediator jouw persoonsgegevens?	3
Van wie hebben we persoonsgegevens?	4
Welke persoonsgegevens gebruiken we?	4
We bewaren informatie en gegevens niet langer dan noodzakelijk	5
Dienstverlening door andere partijen	5
Hoe zorgen we dat jouw persoonsgegevens bij ons veilig zijn?	5
We controleren of iemand ook is wie hij zegt dat hij is	6
Rechten en plichten over jouw persoonsgegevens	6
Heb je vragen of klachten?	6
Contactgegevens Functionaris Gegevensbescherming	7

Wie zijn wij?

De Univé Mediator is werkzaam binnen Univé Rechtshulp. Univé Rechtshulp is een Stichting die rechtshulp verleent aan Univé verzekerden; particulieren en bedrijven die zich bij Univé hebben verzekerd voor rechtshulp. Univé Rechtshulp is verwerkingsverantwoordelijke voor alle persoonsgegevens die wij van jou gebruiken.

Onze hulp aan jou is vertrouwelijk

Wij verlenen je mediation als jij daarmee instemt. Dat doen we volledig vertrouwelijk. Dat betekent dat jouw vraag en de daarbij behorende informatie alleen door de Univé Mediator wordt gezien en gebruikt. En dat wij niet zonder jouw toestemming informatie uit je dossier met anderen delen. Ook niet met andere rechtshulpverleners van Univé Rechtshulp.

Wat zijn persoonsgegevens?

Alle gegevens die wij met jou in verband kunnen brengen zijn persoonsgegevens. Als je contact met Univé Rechtshulp of 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

Wij 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;
- de Univé Mediator alleen toegang heeft tot je gegevens als dat nodig is voor zijn 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 je gegevens omgaan.

Waarvoor gebruikt de Univé Mediator jouw persoonsgegevens?

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

Het uitvoeren van de mediation-overeenkomst

Als je vraagt om, of instemt met, mediation dan vragen wij jou toestemming om jouw persoonsgegevens te verwerken. Je geeft deze toestemming door de mediationovereenkomst te tekenen. Als je deze toestemming niet geeft, kan de Univé Mediator de mediation niet uitvoeren. De mediator kan dan immers jouw gegevens, die relevant zijn voor het dossier, niet gebruiken. Je hebt het recht om jouw toestemming in te trekken. Je kunt dit doen door een e-mail te sturen naar recht_van_verzet@unive.nl De Univé Mediator mag dan geen gegevens meer van jou verwerken. De mediator kan vanaf dat moment geen diensten meer voor je verrichten en zal het mediationdossier onmiddellijk moeten sluiten.

De Univé Mediator gebruikt jouw gegevens om:

- informatie te verzamelen over jouw vraag of conflict;
- je te kunnen helpen om jouw vraag of conflict op te lossen;
- de contacten met je vast te leggen;
- afspraken die wij met jou maken vast te leggen;

- jouw vragen, klachten en verzoeken over onze dienstverlening te behandelen;
- klanttevredenheidsonderzoeken uit te voeren naar eigen of uitbestede dienstverlening.

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 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 de Univé Mediator hebt gedeeld. Dat zijn gegevens die zijn verzameld om een dossier voor je aan te leggen. Daarnaast gebruiken we ook persoonsgegevens die je alleen met de Univé Mediator deelt. Dat zijn gegevens die nodig zijn om de mediationovereenkomst te kunnen uitvoeren.

Wij leggen alleen de gegevens vast die we nodig hebben. We bewaren jouw gegevens niet langer dan nodig is voor het doel waarvoor we de gegevens verzamelen. Of om te voldoen aan wettelijke bewaartermijnen.

We leggen de volgende persoonsgegevens vast:

Dossiergegevens

Gegevens die we nodig hebben om jouw situatie en je vraag of conflict goed te kunnen beoordelen. Deze gegevens worden alleen door de Univé Mediator gebruikt.

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, verzoek om informatie of 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 je over hebben gehad. We kunnen jouw vraag of verzoek nog een keer teruglezen als we hem gaan beantwoorden.

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 wij 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 daar-

naast 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.

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 in het mediationdossier
- 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.

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 op jouw verzoek of met jouw toestemming een andere partij in om diensten te verlenen. Denk bijvoorbeeld aan een expertisebureau of een advocaat die je zaak behandelt. Wij verstrekken of vragen uitsluitend de gegevens die nodig zijn of waarvoor jij toestemming hebt gegeven.

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

Hoe zorgen we dat jouw persoonsgegevens bij ons veilig zijn?

Uiteraard doen wij alles wat redelijk is om jouw privacy te waarborgen. Univé heeft een streng (informatie)beveiligingsbeleid om ervoor te zorgen dat je gegevens veilig zijn. De 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.

Alle Univé Mediators 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 uit het mediationdossier, geven we je die pas als duidelijk is wie jij bent (identificeren). En je ook daadwerkelijk die persoon bent die je zegt dat je bent (authenticeren). Als je anderen toestemming wilt geven om in jouw mediationdossier informatie te ontvangen, dan willen wij zeker weten dat jij deze persoon daarvoor toestemming hebt gegeven. Soms vragen we 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 wij of Univé Rechtshulp 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 hulpverlening aan jou.

In sommige gevallen kunnen of mogen wij geen wijziging of verwijdering van uw gegevens doorvoeren. Bijvoorbeeld als dat in strijd is met de wet.

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. Dat kan per mail aan rechtshulp@unive.nl.

In principe zal je verzoek binnen vier weken worden afgehandeld.

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 autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/zelf-doen/privacyrechten.

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 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 jouw klacht, 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 jouw 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 veran-

dert 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 de website van Univé Rechtshulp bezoekt. Zo weet je altijd wat je van de Univé Mediator en 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