

Privacyverklaring Univé Mediator



Hoe gaat de Univé Mediator om met uw 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 u hoe wij met uw gegevens en informatie omgaan. U leest waarom en onder welke voorwaarden wij bepaalde gegevens verzamelen en verwerken. Maar ook hoe wij uw privacy beschermen en welke rechten u heeft.

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

Inhoudsopgave

Hoe gaat de Univé Mediator om met uw persoonsgegevens en privacy?	1
Wie zijn wij?	3
Onze hulp aan u is vertrouwelijk	3
Wat zijn persoonsgegevens?	3
Waarvoor gebruikt de Univé Mediator uw 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 uw persoonsgegevens bij ons veilig zijn?	5
We controleren of iemand ook is wie hij zegt dat hij is	6
Rechten en plichten over uw persoonsgegevens	6
Heeft u 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 u gebruiken.

Onze hulp aan u is vertrouwelijk

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

Wat zijn persoonsgegevens?

Alle gegevens die wij met u in verband kunnen brengen zijn persoonsgegevens. Als u contact met Univé Rechtshulp of met ons hebt gehad, hebben wij persoonsgegevens van u. U kunt daarbij denken aan uw naam, telefoonnummer, e-mailadres, IP-adres en geboortedatum.

De bescherming van uw persoonsgegevens

Wij hechten veel waarde aan uw vertrouwen in onze werkwijze en hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens. Daarom kunt u er op vertrouwen dat wij:

- ons houden aan de privacywet- en regelgeving;
- uw gegevens veilig en zorgvuldig verwerken;
- de Univé Mediator alleen toegang heeft tot uw gegevens als dat nodig is voor zijn werk;
- uw gegevens niet doorgeven of verkopen aan derden die ze gebruiken voor hun eigen commercie;

- alleen samenwerken met partijen die dezelfde uitgangspunten hanteren;
- uw vragen over privacy eerlijk zullen beantwoorden;
- het waarderen als u ons vertelt wat u vindt van de manier waarop wij met uw gegevens omgaan.

Waarvoor gebruikt de Univé Mediator uw persoonsgegevens?

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

Het uitvoeren van de mediation-overeenkomst

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

De Univé Mediator gebruikt uw gegevens om:

- informatie te verzamelen over uw vraag of conflict;
- u te kunnen helpen om uw vraag of conflict op te lossen;
- de contacten met u vast te leggen;
- afspraken die wij met u maken vast te leggen;
- uw 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 u met de Univé Mediator heeft gedeeld. Dat zijn gegevens die zijn verzameld om voor u een dossier aan te leggen. Daarnaast gebruiken we ook persoonsgegevens die u 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 uw 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 uw situatie en uw 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 u op te nemen, bijvoorbeeld:

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

Wij gebruiken deze gegevens om u persoonlijk aan te kunnen spreken en het juiste adres te gebruiken. Maar ook om te weten wie namens

u mag optreden. Zo kunnen we u op de juiste manier benaderen en helpen.

Contactgeschiedenis

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

- wanneer u met wie hebt gesproken;
- waarover het contact ging, bijvoorbeeld een vraag, advies, verzoek om informatie of een rechtshulpverzoek;
- hoe u 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 u over hebben gehad. We kunnen uw 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 vallen bijvoorbeeld informatie over uw gezondheid (medische gegevens), lidmaatschap van een vakbond en strafrechtelijk verleden. Deze gegevens worden vanzelfsprekend extra zorgvuldig door ons verwerkt. Zo vragen wij altijd uw 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.

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 uw verzoek of met uw toestemming een andere partij in om diensten te verlenen. Denk bijvoorbeeld aan een expertisebureau of een advocaat die uw zaak behandelt. Wij verstrekken of vragen uitsluitend de gegevens die nodig zijn of waarvoor u toestemming heeft gegeven.

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

Hoe zorgen we dat uw persoonsgegevens bij ons veilig zijn?

Uiteraard doen wij alles wat redelijk is om uw privacy te waarborgen. Univé heeft een streng (informatie)beveiligingsbeleid om ervoor te zorgen dat uw 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 mis gaat 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 toever-

trouwd. Medewerkers kunnen alleen die gegevens (in)zien, die zij nodig hebben voor hun werk.

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

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

Als u informatie wilt uit het mediationdossier, geven we u die pas als duidelijk is wie u bent (identificeren). Én u ook daadwerkelijk die persoon bent die u zegt dat u bent (authenticeren).

Als u anderen toestemming wilt geven om in uw mediationdossier informatie te ontvangen, dan willen wij zeker weten dat u deze persoon daarvoor toestemming heeft gegeven. Soms vragen om een ondertekende machtiging. Zo kunnen wij misbruik van uw gegevens voorkomen.

Rechten en plichten over uw persoonsgegevens

Uw rechten

U heeft:

- recht op inzage in gegevens die wij of Univé Rechtshulp over u hebben vastgelegd
- recht op aanpassing van uw 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 u gebruiken
- recht op overdracht van uw gegevens, op uw verzoek, aan een andere rechtshulpverlener
- recht dat uw gegevens niet langer bewaard blijven dan noodzakelijk voor onze hulpverlening aan u.

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

U kunt uw rechten uitoefenen door gebruik te maken van het webformulier 'Uw privacyrechten'. U 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 uw verzoek binnen vier weken worden afgehandeld.

Legitimatie nodig

Als u vraagt om uw 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 u komt. Dat is belangrijk om uw privacy te kunnen waarborgen. Wij vragen u daarom altijd om (een kopie van) uw legitimatiebewijs.

Wilt u meer weten over uw rechten? Kijkt u dan op autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/zelf-doen/privacyrechten.

Toestemming

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

Heeft u vragen of klachten?

Vragen over privacy

Wilt u meer weten over uw rechten of over hoe wij omgaan met uw privacy? Of hebt u andere vragen over uw 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 uw vraag bij de juiste persoon terechtkomt.

Klachten

Klachten over de manier waarop wij omgaan met uw persoonsgegevens kunt u indienen via het Klachtenmanagement van Univé Rechts-hulp. Hiervan is het adres Postbus 557, 9400 AN Assen. De klachtbehandelaar neemt, afhanke-lijk van uw klacht, contact op met de Functio-naris Gegevensbescherming.

Als u niet tevreden bent over de behandeling van uw klacht kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (kifid). Wij wijzen u daar ook actief op als wij op uw klacht reageren. U kunt uw klacht ook melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Let wel: u moet eerst uw 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 priva-cyverklaring daarom regelmatig aan zodat de manier waarop wij omgaan met uw gegevens steeds duidelijk is. Bekijk daarom regelmatig deze privacyverklaring opnieuw als u de website van Univé Rechtshulp bezoekt. Zo weet u altijd wat u 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