


# Privacy verklaring Univé

# Wie zijn wij?

Univé is een coöperatie en we staan dicht bij onze leden. We bieden de zekerheid van elkaar helpen. Al sinds 1794 helpen we risico's te voorkomen, gevolgen te beperken en te verzekeren wat echt nodig is. Onder de naam Univé werken verschillende bedrijven en stichtingen samen. Univé bestaat uit de Univé Groep met locaties in Zwolle en Assen, en acht zelfstandige Regionale Univé-kantoren. We zijn actief als verzekeraar, bemiddelaar in verzekeringen of als dienstverlener van andere (financiële) diensten.

Wij vinden het belangrijk dat uw gegevens bij al deze bedrijven in even goede handen zijn. Daarom hebben wij voor deze bedrijven één privacybeleid vastgesteld. Zo houden al onze bedrijven zich aan dezelfde regels voor het omgaan met persoonsgegevens en voldoen we allemaal aan dezelfde strenge beveiligingseisen.

In deze privacyverklaring leest u wat voor gegevens wij van u verwerken, hoe wij daarmee omgaan en wat u van ons mag verwachten. De privacyverklaring geldt voor alle bedrijven die onder de naam Univé werken en voor ons merk ZEKUR.



Deze verklaring geldt niet voor **Stichting Univé Rechtshulp, de zorgverzekeraar N.V. Univé Zorg, Veilig op Weg**, en voor **sollicitanten**. Zij hebben ieder een eigen privacyverklaring. De contactgegevens van de Univé-bedrijven waar deze privacyverklaring op van toepassing is, vindt u **aan het eind van deze privacyverklaring**.

# Inhoudsopgave

Wie zijn wij?	2
Wat zijn persoonsgegevens?	4
Wat kunt u van ons verwachten?	4
Waarvoor gebruikt Univé uw persoonsgegevens?	4
Op basis van welke grondslagen verwerken wij uw persoonsgegevens?	7
Van wie hebben we persoonsgegevens?	7
Welke persoonsgegevens gebruiken we? En hoe lang bewaren we ze?	7
Gevoelige en bijzondere persoonsgegevens	11
Gegevens nodig voor veiligheid en fraudebestrijding	12
Gegevens over het gebruik van onze website, Mijn Univé en apps	14
Geautomatiseerde besluitvorming	15
Hoe komen wij aan uw (persoons) gegevens?	15
Met wie delen we persoonsgegevens?	16
Waar verwerken wij uw persoonsgegevens?	21
Hoe zorgen we dat uw persoonsgegevens bij ons veilig zijn?	21
Vragen over uw gegevens, uw gegevens inzien, aanpassen en laten verwijderen	22
Uw rechten	22
Vragen en klachten over privacy	24
We passen de privacyverklaring aan	24
Adressen Regionale Univé-kantoren	24
Univé Groep	25
ZEKUR	25

## Wat zijn persoonsgegevens?

Dit zijn gegevens die direct of indirect naar u persoonlijk herleidbaar zijn. Denk bijvoorbeeld aan uw naam, adres, geboortedatum, klantnummer of uw bankrekeningnummer.

Ook gegevens van een eenmanszaak, vof of maatschap zijn persoonsgegevens. Dit geldt niet voor de gegevens van een rechtspersoon, zoals een bv of nv. Gegevens van de contactpersoon of vertegenwoordiger van een rechtspersoon zijn weer wel persoonsgegevens.

## Wat kunt u van ons verwachten?

Univé hecht veel waarde aan bescherming van uw privacy en vindt het belangrijk dat u vertrouwen hebt in hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens. Daarom kunt u erop vertrouwen dat wij:

- ons zullen houden aan de privacywetgeving en de **Gedragcode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars**;
- uw gegevens veilig en zorgvuldig verwerken;
- uw gegevens niet verkopen of doorgeven aan derden die ze gebruiken voor hun eigen (commerciële) doeleinden;
- uw gegevens niet langer bewaren dan noodzakelijk;
- medewerkers alleen toegang geven tot uw gegevens als dat nodig is voor hun werk;
- medewerkers een geheimhoudingsverklaring hebben laten ondertekenen;
- medewerkers een eed of belofte afgelegd waarin ze beloven geheim te zullen houden wat aan hen is toevertrouwd;
- de rechten naleven die de privacywetgeving u geeft;
- met bedrijven die wij inschakelen bij het verwerken van uw gegevens, afspreken dat zij zich aan onze uitgangspunten houden;
- uw vragen over privacy eerlijk beantwoorden;
- het waarderen als u ons vertelt wat u vindt van de manier waarop wij met uw gegevens omgaan.

## Waarvoor gebruikt Univé uw persoonsgegevens?

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

### Het aangaan en uitvoeren van overeenkomsten

Als u klant bij ons bent, hebben wij persoonsgegevens van u nodig. Bijvoorbeeld als wij met u een overeenkomst aangaan omdat u een verzekering afsluit, een dienst van ons afneemt of als wij een schadeclaim van u afhandelen.

Het kan ook zijn dat wij optreden als bemiddelaar. U sluit dan via een Regionaal Univé-kantoor of ZEKUR een verzekering of een ander (financieel) product af bij een (andere) verzekeraar of andere dienstverlener. Ook in dat geval hebben wij uw persoonsgegevens nodig. Als er meerdere mensen op een polis verzekerd worden of als begunstigde zijn aangewezen, hebben wij van al die personen persoonsgegevens nodig.



Wij gebruiken uw persoonsgegevens bijvoorbeeld om:

- u een passend advies te kunnen geven;
- u een offerte aan te kunnen bieden;
- te beoordelen of u voldoet aan de acceptatiecriteria voor een door u gewenst product en onder welke voorwaarden wij een overeenkomst met u willen sluiten;
- premies te berekenen en te innen of andere vorderingen te innen;
- u te informeren over wijzigingen in onze voorwaarden of dienstverlening;
- een schadeclaim op een verzekering door u, namens u of tegen u af te kunnen handelen;
- u te kunnen helpen als u schade hebt;
- uw vragen, klachten en verzoeken over onze dienstverlening te behandelen;
- afspraken die wij met u maken vast te leggen;
- namens u een verzekering af te sluiten bij een andere financiële dienstverlener (als bemiddelaar);
- u te kunnen accepteren voor een andere verzekeraar waarvoor wij gevolmachtigd zijn.

### **Om risico's te beheersen en fraude te bestrijden**

We willen een gezond bedrijf zijn en goede diensten verlenen. Het is daarom belangrijk om alert te zijn op de risico's die wij als bedrijf lopen. Sommige risico's raken zelfs de hele verzekeringsbranche. Denk bijvoorbeeld aan verzekeringsfraude. Wij onderzoeken deze risico's en nemen zo nodig maatregelen.

Wij gebruiken in dit geval uw persoonsgegevens bijvoorbeeld om:

- de risico's die wij verzekeren in te schatten en te analyseren;
- de prijzen van onze producten goed te kunnen bepalen;
- u te adviseren over het voorkomen en beperken van schades;
- fraude te voorkomen, op te sporen en te beperken;
- vast te stellen of u bent wie u zegt te zijn;
- bij zakelijke klanten en leveranciers vast te stellen wie de eigenaar is van de organisatie, of wie feitelijke zeggenschap heeft over - of een significant belang heeft in - de organisatie. Oftewel wie de Uiteindelijke begunstigde of Ultimate Beneficial Owner (UBO) is;
- vast te stellen of u op een (inter)nationale sanctielijst voorkomt;
- te controleren of er geen misverstanden ontstaan of fouten zijn gemaakt in onze communicatie met u en of de wet is nageleefd;
- om onze dienstverlening te verbeteren en om te innoveren.

### **Om marketingactiviteiten uit te voeren en onze communicatie op u af te stemmen**

Wij kunnen uw gegevens gebruiken om u te informeren over andere producten en diensten van Univé, die soortgelijk zijn aan de producten en diensten die u eerder bij ons heeft afgenomen. Wij verwerken uw gegevens hiervoor op basis van ons gerechtvaardigd belang. Met uw toestemming kunnen wij u ook andere aanbiedingen doen. Een gedeelte van uw gegevens gebruiken we ook om een klantprofiel te maken, op basis van bepaalde kenmerken. Op basis van de informatie die wij over u weten, kunnen wij onze producten, diensten en communicatie persoonlijk op u afstemmen. De klantprofielen blijven wij dan ook continue updaten als er nieuwe informatie over u bekend

wordt, bijvoorbeeld via het verzamelen van informatie via cookies of nieuwe producten of diensten die u afsluit, of via informatie die wij van andere partijen over u ontvangen. Dit heet “verrijken”. Dat klantprofiel hebben we nodig om u goed te kunnen adviseren, maar we gebruiken het ook voor onze eigen marketing. Dan maken we de communicatie met u persoonlijker of we attenderen u op een product of dienst waarvan we denken dat het bij uw situatie past. Dit doen wij via e-mails, telefoon en post, maar ook via het tonen van alerts en tips op de website, op social media (custom audiences) via o.a. Facebook, Google, LinkedIn en Bing, alsook in de Mijn Univé omgeving en de app. Voor dergelijke personalisatie en marketing zullen wij nooit zonder uw toestemming uw bijzondere persoonsgegevens, zoals bijv. gezondheidsgegevens, gebruiken. In geval van pushberichten zullen wij ook altijd vooraf uw toestemming vragen.

Ook kunnen we het aanvragen van een product of dienst op onze website/app een stuk makkelijker voor u maken, door persoonsgegevens die bij ons bekend zijn alvast voor u in te vullen. U kunt natuurlijk wel altijd zelf op ieder gewenst moment uw gegevens en keuzes wijzigen.

We gebruiken hiervoor:

- informatie die we van u hebben omdat u lid bij ons bent;
- informatie die we van u hebben op basis van uw klikgedrag in onze mailings;
- informatie die we van u hebben op basis van uw surfgedrag op onze website, mits u cookies hebt geaccepteerd;
- informatie die we actief bij u hebben uitgevraagd, bijvoorbeeld over uw interesses binnen Voordeel van Samen.

Wilt u niet dat wij uw gegevens voor marketing-doeleinden gebruiken, dan kunt u dit altijd bij ons aangeven. Dit kunt u doen met de afmeldlink onder iedere e-mail of in de Mijn Univé omgeving onder het kopje contactvoorkeuren of in de app. Uw toestemming voor cookies kunt u intrekken op [www.unive.nl/cookies](http://www.unive.nl/cookies).

### **Om onze dienstverlening te verbeteren en om te innoveren**

Wij werken voortdurend aan het verbeteren van onze processen en dienstverlening en aan het ontwikkelen van (nieuwe) producten en diensten, onder andere door het inzetten van kunstmatige intelligentie. Wij gebruiken uw persoonsgegevens bijvoorbeeld:

- om klant(tevredenheids)onderzoeken uit te voeren;
- om marktonderzoek te doen;
- om historische, statistische of wetenschappelijke analyses uit te voeren;
- voor (data) analyse en voor innovaties die van data analyse gebruik maken, zoals het ontwikkelen (inclusief testen) van toepassingen op het gebied van kunstmatige intelligentie;
- om onze processen efficiënter te maken.



### **Om te voldoen aan de wet.**

Soms zijn wij wettelijk verplicht persoonsgegevens te verwerken.

Wij gebruiken uw gegevens bijvoorbeeld om:

- vast te stellen wie u bent (identificeren);
- gegevens te verstrekken aan de Belastingdienst (renseignering);
- te kunnen voldoen aan de zorgplicht die wij als verzekeraar/bemiddelaar hebben.

### **Op basis van welke grondslagen verwerken wij uw persoonsgegevens?**

Elke organisatie die persoonsgegevens verwerkt, mag dat alleen als er een grondslag voor is.

Wij verwerken uw persoonsgegevens op basis van een de volgende grondslagen:

- de noodzaak voor het uitvoeren van de overeenkomst met u;
- de noodzaak voor de behartiging van een gerechtvaardigd belang;
- uw toestemming;
- de noodzaak voor het uitvoeren van een wettelijke verplichting.

### **Gevolgen niet volledig verstrekken van persoonsgegevens**

Hebben wij bij het aangaan of gedurende de uitvoering van de verzekering of dienstverlening niet de benodigde persoonsgegevens van u ontvangen, dan kan dat leiden tot het niet sluiten van de overeenkomst of het niet (volledig) kunnen uitvoeren van de overeenkomst.

### **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 informatie vragen, een offerte aanvragen, een schade claimen, meedoen aan een actie of een prijsvraag, getuigen of tegenpartijen in een schadeclaim of personen met wie onze rechtshulpverzekerden een conflict hebben. Ook van contactpersonen van leveranciers, samenwerkingspartners, vertegenwoordigers en werknemers van (zakelijke) klanten en van bezoekers bewaren wij noodzakelijke persoonsgegevens. Of van personen die een dienst afnemen van een derde, aangeboden in samenwerking met Univé.

### **Welke persoonsgegevens gebruiken we? En hoe lang bewaren we ze?**

Wij leggen alleen gegevens vast die we echt nodig hebben. We bewaren uw gegevens niet langer dan nodig voor de doelen waarvoor we gegevens verzamelen. Dit is vastgelegd in ons archiefbeleid. We houden ons in ieder geval aan de wettelijke bewaartermijnen voor zover die zijn aangegeven. De meeste gegevens bewaren we maximaal 8 jaar na afloop van de verzekering of na sluiting van het (schade)dossier of na beëindiging van de dienstverlening. Voor sommige gegevens hebben wij een andere bewaartermijn vastgesteld (zie hieronder bij Afwijkende bewaartermijnen). Als een bewaartermijn is afgelopen vernietigen wij de gegevens of anonimiseren we ze.



### **Afwijkende bewaartermijnen**

Wanneer u bij ons een offerte of informatie hebt aangevraagd, maar geen (verzekerings- of bemiddelings-) overeenkomst met ons hebt gesloten, bewaren wij uw gegevens maximaal 2 jaar

### **Afgewezen aanvragen**

Als uw aanvraag voor een verzekering door ons is afgewezen, bewaren wij uw gegevens maximaal 5 jaar.

### **Telefoongesprekken**

Gespreksopnames worden maximaal 4 maanden bewaard of korter als dat mogelijk is. Telefoongesprekken met de Univé Alarmcentrale worden maximaal 6 maanden bewaard.

### **Camerabeelden**

Camerabeelden worden maximaal 4 weken bewaard of, in geval van incidenten, zo lang als nader onderzoek dit vereist.

### **BSN**

Een BSN dat wij als bemiddelaar in zorg-, inkomens- en levensverzekeringen of hypotheek ontvangen, wordt tot maximaal 1 maand na het afsluiten van de product-overeenkomst bewaard. De feitelijke verzekeraar/geldverstrekker bewaart het BSN wel langer.

### **Medische gegevens**

Medische gegevens worden door de verzekeraar tot 20 jaar na definitieve sluiting van het dossier bewaard.

### **Strafrechtelijke gegevens**

Strafrechtelijke gegevens bewaren wij niet langer dan nodig is. Strafrechtelijke gegevens bewaren we maximaal 8 jaar na ontvangst.

### **Gegevens in het Incidentregister**

Per geval beoordelen wij zorgvuldig hoe lang wij gegevens in het Incidentenregister bewaren, maar maximaal 8 jaar. Hierbij wordt ondermeer gekeken naar het bestaan van lopende of aangekondigde juridische procedures en eventuele wettelijke verplichtingen die een langere bewaartermijn rechtvaardigen.



## Univé legt de volgende persoonsgegevens vast:

### Contactgegevens

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

- naam;
- adres;
- geslacht;
- telefoonnummer;
- e-mailadres;
- overig e-contact (social media);
- naam van uw bedrijf;
- wettelijk vertegenwoordiger;
- bewindvoerder en gemachtigde.

Wij gebruiken deze contactgegevens om u persoonlijk te kunnen aanspreken en om u op het juiste adres en op de juiste manier te kunnen benaderen. Het kan ook zijn dat iemand anders namens u mag optreden. Dan hebben we ook de gegevens van deze persoon nodig en informatie waaruit blijkt dat die andere persoon wettelijk bevoegd is om namens u te handelen.

### Contactgeschiedenis

Dit zijn gegevens over het contact dat u met ons hebt gehad, bijvoorbeeld:

- wanneer u met wie hebt gesproken;
- waar het contact over ging, bijvoorbeeld een vraag, advies, klacht, verzoek om informatie of schademelding;
- hoe er contact is geweest (post, e-mail, telefoon, bezoek, Mijn Univé, contactformulier website, app, social media);
- hoe het contact verlopen is. Daarvoor kan er een samenvatting van het gesprek gemaakt zijn, een opname van het gesprek, een chat of direct message gesprek bewaard zijn (bijv. via WhatsApp).

Met behulp van AI kunnen wij geautomatiseerd gespreksopnames omzetten in tekst (transcript) en daarvan een samenvatting maken of daarop analyses uitvoeren voor het verbeteren van onze dienstverlening.

Wij gebruiken deze contactgeschiedenis bijvoorbeeld 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. Dit helpt ons ook om te voldoen aan onze zorgplicht.

## Telefonische contacten

Als u ons belt of als wij u bellen, laten wij het u normaliter van tevoren weten als wij het gesprek gaan opnemen. Bij gesprekken die wij opnemen voor opsporing en onderzoek van fraude en andere mogelijke onregelmatigheden, melden wij niet van tevoren dat wij het gesprek opnemen als dit schadelijk is of kan zijn voor het onderzoek. Wij bewaren deze gesprekken niet langer dan noodzakelijk.

Gespreksopnames kunnen gebruikt worden voor het maken van transcripties, gespreks- of adviessamenvattingen en voor analyses. Hierbij kunnen wij gebruikmaken van AI.

De gespreksopnames kunnen ook worden gebruikt voor kwaliteitscontrole, om onze medewerkers op te leiden en te coachen, voor het terugluisteren van afspraken en de behandeling van klachten, voor opsporing en onderzoek van fraude en andere mogelijke onregelmatigheden.

## Verzekerden-, polis- en klantgegevens

Wij verwerken persoonsgegevens o.a. om te adviseren, te bemiddelen, een verzekering af te sluiten of een andere dienst te bieden. Het gaat dan bijvoorbeeld om:

- geboortedatum;
- geslacht;
- burgerlijke staat;
- IBAN;
- gegevens van gezinsleden;
- verzekeringsverleden;
- gegevens over het beëindigen van de verzekering of dienst;
- schadevrije jaren;
- gegevens in verband met (collectiviteits)korting;
- beroep;
- kenteken;
- gegevens over de dekking van de verzekering of de te leveren dienst;
- offertes;
- acceptatievoorwaarden
- financiële gegevens als dat nodig is voor bijvoorbeeld een arbeidsongeschiktheidsverzekering;
- gegevens van werknemers van zakelijke klanten ten behoeve van het adviseren, offerreren en bemiddelen van o.a. werkgeverspensioen- en ziekteverzuimverzekeringen.

## Schadeclaimgegevens

Ook om een schadeclaim goed af te kunnen wikkelen, hebben wij gegevens nodig, zoals:

- gegevens van betrokkenen bij de schade (bijvoorbeeld benadeelden, getuigen);
- gegevens over de schadeclaim (zoals verklaringen van getuigen);
- declaraties;
- uitkeringsspecificaties;
- gegevens schadevoorval (bijvoorbeeld situatieschets van een aanrijding)
- toedrachtonderzoek.

## Gevoelige en bijzondere persoonsgegevens

Soms beschikken wij over gevoelige of bijzondere persoonsgegevens. Gegevens over bijvoorbeeld uw gezondheid of over het feit dat u in aanraking bent geweest met justitie, maar ook uw lidmaatschap van een vakbond zijn bijzondere persoonsgegevens. Gegevens over uw Burgerservicenummer of financiële gegevens zijn gevoelige gegevens. Wij willen deze gegevens extra goed beschermen en zijn dat ook wettelijk verplicht. Hoe gaan we daar mee om?

## Medische gegevens

In bepaalde situaties hebben wij medische gegevens van u nodig. Zo vragen wij als verzekeraar om medische gegevens om te kunnen beoordelen onder welke voorwaarden wij een arbeidsongeschiktheidsverzekering met u willen sluiten.

Als wij voor u bemiddelen voor een arbeidsongeschiktheidsverzekering, een aanvullende zorgverzekering, een uitvaartverzekering of een levensverzekering, kan het nodig zijn medische gegevens van u naar de verzekeraar te sturen die de verzekeringsovereenkomst met u aangaat. Deze gegevens worden dan meestal door u rechtstreeks naar de medisch adviseur van de verzekeraar gestuurd. Dit kan ook een extern medisch adviseur zijn die door de verzekeraar is ingeschakeld. Bij sommige uitvaartverzekeringen voeren wij uw medische gegevens direct in het aanvraagstelsel van de verzekeraar in.

Verder vragen wij u als verzekeraar om medische gegevens als u een claim doet op uw arbeidsongeschiktheids-, persoonlijke ongevallen- of reisverzekering of als u een letselschadeclaim bij ons hebt ingediend. Soms vraagt onze medisch adviseur deze informatie rechtstreeks bij uw huisarts, therapeut of specialist op. Dit doen wij alleen, als u ons daarvoor vooraf expliciet toestemming hebt gegeven.

Onze medisch adviseurs zijn BIG-geregistreerde artsen. Zij zijn verantwoordelijk voor de juiste verwerking van gegevens over uw gezondheid. Binnen Univé hebben alleen medewerkers van het medisch secretariaat toegang tot uw medische gegevens. En dat alleen als zij die nodig hebben voor de uitoefening van hun werkzaamheden. Deze medewerkers werken altijd onder directe verantwoordelijkheid van de medisch adviseur. Zij hebben, net als de medisch adviseur, een geheimhoudingsplicht.

Wij houden ons aan de regels van de **Beroepscode voor Geneeskundig Adviseurs werkzaam in Particuliere Verzekeringszaken en/of Personenschadezaken**.

### **Burgerservicenummer (BSN)**

Als u premie betaalt voor een Univé-arbeidsongeschiktheidsverzekering of als u uitkeringen ontvangt vanuit uw arbeidsongeschiktheidsverzekering, heeft dat gevolgen voor uw inkomstenbelasting. Als verzekeraar zijn wij verplicht deze gegevens door te geven aan de Belastingdienst. Hiervoor hebben wij uw BSN nodig en leggen wij dit vast.

Als u via ons een zorg-, arbeidsongeschiktheids-, pensioen- of levensverzekering of hypotheek sluit, vragen wij naar uw BSN en geven dit door aan de verzekeraar of geldverstrekker. Deze is verplicht dit nummer in de administratie op te nemen. Als bemiddelaar gebruiken wij uw BSN niet voor onze eigen administratie. Soms zijn wij verplicht een kopie van uw identiteitsbewijs te maken, bijvoorbeeld bij het sluiten van bepaalde levensverzekeringen. Op die kopie staat ook uw BSN. Wij hebben het BSN op de kopie niet nodig. Zorg er daarom voor dat uw BSN en pasfoto op de kopie van het identiteitsbewijs onleesbaar zijn gemaakt.

### **Strafrechtelijke gegevens**

Als er strafrechtelijke maatregelen tegen u getroffen zijn, kan dat van invloed zijn op het besluit om al dan niet een zakelijke relatie met u aan te gaan of voort te zetten. Denk bij strafrechtelijke maatregelen bijvoorbeeld aan een ontzegging van de rijbevoegdheid of een veroordeling voor verzekeringsfraude of een andere criminele daad. Strafrechtelijke gegevens die wij naar aanleiding van bijvoorbeeld uw aanvraag ontvangen, worden verwerkt door onze afdeling Veiligheidszaken. De afdeling Acceptatie verwerkt gegevens over ontzegging van de rijbevoegdheid. Ook bij de afwikkeling van een schade kan er aanleiding zijn strafrechtelijke gegevens vast te leggen. Denk bijvoorbeeld aan schade als gevolg van rijden onder invloed. Voor het vastleggen en verwerken van strafrechtelijke gegevens houden wij ons aan de **Gedragcode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars**, het **Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen en het Protocol Verzekeraars en Criminaliteit**.

### **Gegevens nodig voor veiligheid en fraudebestrijding**

We gebruiken diverse gegevens voor de veiligheid van onze medewerkers en klanten, om onze eigendommen te beschermen en om fraude te bestrijden. Dit zijn bijvoorbeeld camerabeelden, gegevens over uw identiteit, IP-adressen en schadeclaims.

## Gebeurtenissenadministratie

In de financiële sector zijn vertrouwen en betrouwbaarheid van groot belang. Bepaalde gebeurtenissen die zich voordoen kunnen daarom onze speciale zorg en aandacht vragen.

Deze gebeurtenissen leggen wij vast in een intern registratiesysteem, de zogenaamde Gebeurtenissenadministratie. Slechts de medewerkers van de afdeling Veiligheidszaken kunnen de gegevens in de Gebeurtenissenadministratie inzien.

Aan onze Gebeurtenissenadministratie is een Intern Verwijzingsregister (IVR) gekoppeld. Dit IVR geeft alleen aan of iemand in onze Gebeurtenissenadministratie voorkomt. Alleen medewerkers van onze afdelingen Veiligheidszaken, Acceptatie en een beperkt aantal medewerkers van de afdeling Schade van Univé kunnen het IVR raadplegen.

## Incidentenregister

Ook kunnen wij uw gegevens opnemen in het Incidentenregister. In het Incidentenregister legt de afdeling Veiligheidszaken gebeurtenissen vast die de belangen, integriteit of veiligheid van de klanten of medewerkers van Univé (zouden kunnen) raken. Het gaat doorgaans om zwaarwegende incidenten die meer impact kunnen hebben dan de gebeurtenissen in de Gebeurtenissenadministratie.

Als wij uw gegevens opnemen in het Incidentenregister, dan informeren wij u daarover. Aan het Incidentenregister is een Externe Verwijzingsregister (EVR) gekoppeld. Het EVR geeft alleen aan of iemand in het Incidentenregister voorkomt. Ook andere verzekeraars in Nederland kunnen het EVR inzien. Zij kunnen dan gegevens uit het Incidentenregister bij ons opvragen of wij bij hen. Wij houden ons daarbij aan het **Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen**.

Opname in ons IVR of het EVR kan van invloed zijn op een besluit om de relatie met u te beëindigen om geen nieuw product of dienst aan te bieden of een nieuwe relatie met u aan te gaan.

U kunt bij de registrerende financiële instelling bezwaar maken tegen deze registratie of bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) of de rechter.

## **Camerabeelden**

Voor de beveiliging van onze bezoekers, medewerkers, gebouwen en terreinen of bij incidenten maken wij gebruik van cameratoezicht. En soms maken wij bij schadeonderzoeken gebruik van camera-observatie. Wij houden ons daarbij aan de zeer strenge regels die daarvoor gelden.

## **Gebruikersnaam, wachtwoord, sms-code**

Wij beveiligen onze apps en Mijn Univé met gebruikersnaam, wachtwoorden en soms sms-codes. Deze gegevens leggen wij versleuteld vast.

## **IP-adressen**

Wij leggen IP-adressen vast om bijvoorbeeld in geval van (internet)fraude te kunnen onderzoeken wie er achter het IP-adres zit.

## **Identificatie**

Soms vragen wij u zich te identificeren. Wij doen dit om vast te stellen dat u degene bent wie u zegt te zijn. Wij doen dit bijvoorbeeld bij schadeonderzoek, om te controleren of u voorkomt op een (inter)nationale sanctielijst of om te voldoen aan de wet. Hierbij leggen wij niet meer gegevens vast dan noodzakelijk is.

## **Gegevens over het gebruik van onze website, Mijn Univé en apps**

We willen graag dat u optimaal gebruik kunt maken van onze websites en apps. Daarvoor gebruiken we onder meer uw technische gegevens zoals uw IP-adres en gegevens over de pagina's die u bezocht hebt en uw klik- en surfgedrag. Ook kunnen wij nagaan welke internetbrowser u gebruikt, met welk apparaat u onze websites of apps bezoekt en hebben we gegevens over de duur van een bezoek of sessie, wanneer u bent ingelogd in Mijn Univé en over cookies of uw cookie-instellingen.

De gegevens helpen ons om onze website te verbeteren. Bijvoorbeeld om te ontdekken waar in het aanvraagtraject mensen regelmatig lang moeten nadenken of zelfs stoppen. Ook kunnen onze websitebeheerders dankzij de gegevens technische problemen van de website oplossen of de functionaliteit verbeteren. Om te zorgen dat u de informatie op onze website snel en eenvoudig kunt vinden, gebruiken we ook cookies (zie ook de cookieverklaringen op onze websites en apps).

## **Social Media**

We gebruiken uw gegevens om te kunnen reageren op berichten over Univé op social media, zoals een bericht dat u post op social media over Univé of gegevens (chats) die u deelt met ons webcareteam.

We zijn ook actief op social media. Ons webcareteam volgt berichten over Univé die voor iedereen toegankelijk zijn op internet. Het webcareteam geeft antwoord op berichten die aan Univé gericht zijn. Als wij reageren op uw berichten vragen wij u om uw persoonsgegevens via e-mail, chat of direct message bericht rechtstreeks naar ons te sturen. Dan kunnen anderen uw gegevens niet zien.

### Nieuwsbrief

We meten hoeveel klanten onze nieuwsbrief openen of niet. Deze gegevens zijn anoniem en zijn niet naar u te herleiden.

### Geautomatiseerde besluitvorming

Geautomatiseerde besluitvorming houdt in dat beslissingen worden genomen zonder menselijke tussenkomst, op basis van algoritmes en gegevensanalyses (profilering). Wij maken hierbij ook gebruik van kunstmatige intelligentie. Wanneer wij voor u belangrijke beslissingen geautomatiseerd nemen, dan houden wij ons daarbij aan de wet. Wij zullen u informeren als een besluit volledig geautomatiseerd is genomen. U heeft het recht om een geautomatiseerd genomen besluit te laten beoordelen door een medewerker, om een uitleg te krijgen, om te laten weten wat u ervan vindt en om eventueel bezwaar te maken.

### Hoe komen wij aan uw persoonsgegevens?

Uw persoonlijke gegevens ontvangen we vaak van u zelf. U kunt de gegevens mondeling, telefonisch, schriftelijk, per mail, via WhatsApp of via onze social media kanalen (Facebook, Twitter) aan ons hebben doorgegeven of hebben ingevuld in onze app of op onze website (bijvoorbeeld voor een premieberekening, voor de ZorgCheck of in Mijn Univé). Een Regionaal Univé-kantoor en ZEKUR kunnen als bemiddelaar optreden tussen u en bijvoorbeeld een andere verzekeraar of een hypotheekverstrekker. Dan ontvangen wij uw gegevens ook van hen, voor zover dat noodzakelijk is voor onze taken als bemiddelaar.

Als u een verzekering aanvraagt via een vergelijkingssite, ontvangen wij van hen uw gegevens.

We ontvangen ook gegevens over u van een **gevolmachtigd agent** of van bijvoorbeeld getuigen, benadeelden en andere betrokkenen in een schadeclaim, als klanten van ons een conflict met u hebben, werkgevers of personen die u vertegenwoordigen of van organisaties aan wie u toestemming heeft gegeven om uw gegevens, zoals bijvoorbeeld uw naam en contactgegevens, aan Univé te verstrekken om contact met u op te nemen.

We kunnen ook bepaalde organisaties die wij betrouwbaar vinden om gegevens vragen. Het gaat daarbij om partijen zoals het CBS, RDW, het Kadaster, KvK, marktonderzoeksbureaus en dienstverleners op het gebied van kredietregistratie of dataverrijking (o.a. EDM, FRISS, Graydon).

Ook raadplegen we openbare bronnen. Wij gebruiken deze gegevens om risico's te beoordelen, onze gegevens juist en actueel te houden, onze dienstverlening te verbeteren of om gerichte aanbiedingen te kunnen doen. Alleen als u daar toestemming voor geeft verzamelen wij ook gegevens van u met **cookies** op onze website en in de app.

Wanneer u klant bij ons wordt, kunnen we uw gegevens zoals e-mail en IP-adres delen met onze partner digitalAudience. Deze informatie wordt in versleutelde vorm gedeeld. digitalAudience gebruikt deze informatie om een online-identificatiecode aan te maken waarmee wij u op uw apparaten kunnen herkennen. Deze code bevat geen identificeerbare persoonsgegevens van u en zal door digitalAudience niet worden gebruikt om u opnieuw te identificeren. Wij plaatsen deze code in onze cookie als u onze marketingcookies accepteert of gebruiken een cookie van digitalAudience als u een website van onze partners bezoekt. Het privacybeleid van digitalAudience vindt u op de website van **digitalAudience**.

Op deze manier kunnen wij u als klant online herkennen op verschillende platformen tbv online reclame. De code kan worden gedeeld met onze reclamepartners en andere externe advertentiebedrijven. Door vervolgens de informatie die deze derde partijen hebben verzameld te koppelen, kunnen we u gerichte advertenties laten zien op basis van bijv. uw interesses en productbezit.

### **Met wie delen we persoonsgegevens?**

Wij wisselen uw gegevens alleen met anderen uit als dit nodig is voor onze dienstverlening of als we hiertoe verplicht zijn. Wij houden ons dan aan de regels die gelden voor het delen van persoonsgegevens en delen deze alleen als de doeleinden verenigbaar zijn met de oorspronkelijke doeleinden waarvoor we de gegevens verzamelen. Hieronder ziet u met wie wij persoonsgegevens kunnen delen.

### **Met dienstverleners die voor Univé werken**

Univé schakelt soms bedrijven in om ons te helpen bij onze dienstverlening. Bijvoorbeeld bij het vaststellen van schadeclaims, voor IT dienstverlening of voor de verkoop en het onder de aandacht brengen van onze producten. Maar ook bijvoorbeeld voor het incasseren van de premie, voor tevredenheidsonderzoek (Motivaction International) of voor het bieden van hulp (VHD, Cyberscout). Wij delen dan alleen de persoonsgegevens die nodig zijn voor de opdracht.

Met bedrijven die uw gegevens in onze opdracht verwerken, spreken wij af dat zij op een zelfde manier met uw gegevens omgaan als wij. En Univé blijft verantwoordelijk voor deze verwerkingen.



### **Met andere bedrijven als dat nodig is voor onze dienstverlening**

Er zijn ook andere situaties waarin wij persoonsgegevens delen met bedrijven als dat nodig is voor onze dienstverlening. Denk bijvoorbeeld aan banken of postbezorgers, maar ook aan onderzoeksbureaus voor het onderzoeken van schademeldingen of fraude of aan schadeherstelbedrijven aan wie u opdracht hebt gegeven uw schade te herstellen. Wij delen dan alleen die gegevens die de dienstverlener nodig heeft om zijn werkzaamheden uit te kunnen voeren. Deze bedrijven zijn zelf verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens.

### **Met de overheid**

Univé geeft uw persoonsgegevens alleen door aan overheidsinstanties als wij daartoe verplicht zijn. Wij zijn bijvoorbeeld verplicht betaalde uitkeringen en ontvangen premies op de arbeidsongeschiktheidsverzekering door te geven aan de Belastingdienst. Deze gegevens zijn van belang voor het berekenen van uw inkomstenbelasting.

Overheidsinstanties waaraan wij persoonsgegevens verstrekken zijn algemene en bijzondere opsporingsinstanties (zoals politie en justitie), de Belastingdienst of toezichthouders (zoals De Nederlandsche Bank, Autoriteit Financiële Markten). Deze partijen moeten ons bovendien expliciet om uw gegevens gevraagd hebben, behalve bij fraude of misbruik van Univé-diensten. In dat geval doen we actief aangifte bij de politie en justitie en geven we de persoonsgegevens door die te maken hebben met de fraude.

### **Met andere bedrijven binnen Univé**

Tussen de verschillende Univé-bedrijven worden gegevens gedeeld als dat nodig is voor de doelen waarvoor we gegevens verwerken. Een Regionaal Univé-kantoor kan als bemiddelaar optreden tussen u en de verzekeraar Univé Schade of de dienstverlener Univé Diensten.

De bemiddelaar geeft dan uw persoonsgegevens aan hen door. Ook voor de pakketkorting worden gegevens tussen de verschillende Univé-verzekeraars gedeeld.

Als Univé Her de herverzekeraar is van uw Univé-verzekeraar kunnen ook gegevens gedeeld worden tussen uw verzekeraar en Univé Her.

Om u overal van dienst te kunnen zijn, kunt u bij al onze Regionale Univé-kantoren terecht voor vragen en informatie over uw verzekeringen en de diensten die u van Univé afneemt. Voor dat doel hebben alle Regionale Univé-kantoren toegang tot uw klant-, polis- en contactinformatie. Univé Services verleent diensten aan andere Univé-bedrijven, bijvoorbeeld op het gebied van IT of marketing. Ook daarvoor kan het nodig zijn dat persoonsgegevens worden gedeeld.

Alle Univé-bedrijven hebben met elkaar afgesproken dat zij samen verantwoordelijk zijn voor de correcte verwerking van persoonsgegevens. Zij stellen samen vast waarvoor en hoe de persoonsgegevens gebruikt worden. Door die gezamenlijke verantwoordelijkheid kunt u alle bedrijven van Univé aanspreken op het gebruik van uw persoonsgegevens.

## Met andere verzekeraars en financiële instellingen

Univé wisselt persoonsgegevens uit met andere verzekeraars, bemiddelaars (bijv. Independer), herverzekeraars, herverzekeringsbemiddelaars en overige financiële instellingen als dat nodig is met het oog op uw verzekering. Bijvoorbeeld om een schadeclaim af te wikkelen of een betaling te doen. Een Regionaal Univé-kantoor en ZEKUR kunnen als bemiddelaar optreden tussen u en bijvoorbeeld een andere verzekeraar of een hypotheekverstrekker. Ook dan wisselen we persoonsgegevens met hen uit. Als u uw verzekering heeft afgesloten via Independer of een vergelijkbare bemiddelaar, dan kan deze bemiddelaar door ons geïnformeerd worden als uw verzekering eindigt zodat u opnieuw benaderd kan worden met een aanbod. Ontvangers zijn vervolgens zelfstandig verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Univé deelt gegevens over uw schadevrije jaren met andere verzekeraars in Nederland via **Roy-data**.

In het kader van risicobeheersing en bestrijding en voorkoming van fraude, leggen verzekeraars persoonsgegevens in verband met royementen, vorderingen, het indienen van een (schade)claim en registraties vast in het Centraal Informatie Systeem (CIS) van de Nederlandse verzekeraars. Het is mogelijk dat bij schadevoorvallen en ingediende claims ook gegevens worden vastgelegd van personen die als tegenpartij of getuige bij het schadevoorval zijn betrokken.

Zowel Univé als andere verzekeraars kunnen deze registratie raadplegen, bijvoorbeeld als u een verzekering aanvraagt of als u een schade claimt. Verzekeraars kunnen hiermee risico's en de betrouwbaarheid van claims beoordelen en fraude tegengaan. Wanneer aan strikte voorwaarden is voldaan, wisselen wij fraude- en criminaliteitsgegevens uit met andere financiële instellingen en het Fraudeloket van het Verbond van Verzekeraars. Deze gegevens zijn opgenomen in registratiesystemen die aangemeld zijn bij de Autoriteit Persoonsgegevens, zoals het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (EVR), dat wordt beheerd door CIS.

Uitleg over de vastlegging van uw gegevens bij CIS en hoe u CIS kunt verzoeken om inzage of eventueel aanpassing van uw persoonlijke registratie, kunt u vinden op de **website** van CIS en in het CIS privacyreglement.

## Met bedrijven en verenigingen waar we mee samenwerken

Er zijn verschillende andere manieren waarop wij samenwerken met organisaties. Bedrijven en verenigingen kunnen bijvoorbeeld afspraken met ons maken over een collectieve korting op onze verzekeringen voor hun werknemers en leden. Of wij bieden onze klanten een gratis cursus of ander voordeel bij een organisatie aan, zoals bijvoorbeeld een EHBO-cursus. Om te controleren of u terecht gebruik maakt van zo'n (collectieve) aanbieding, delen wij gegevens met die bedrijven of verenigingen.

### **Met andere organisaties op uw verzoek of met uw toestemming**

Op uw verzoek en/of met uw toestemming delen wij ook gegevens met andere organisaties. Wij geven dan alleen gegevens door die nodig zijn of waarvoor u toestemming hebt gegeven. Bijvoorbeeld in het geval waarin u een beroep doet op uw recht op dataportabiliteit. Dit is uw recht om gegevens die u aan ons hebt gegeven, door te geven aan een andere organisatie.

### **Met onderzoekers**

Soms werkt Univé mee aan onderzoeken van bijvoorbeeld universiteiten, overheid of andere instellingen of samenwerkingsverbanden. Als daarbij persoonsgegevens worden gebruikt moeten de onderzoekers voldoen aan strenge eisen ten aanzien van geheimhouding en beveiliging. Voor statistische doeleinden deelt Univé gegevens met het Data Analytics Centre (DAC) van het Verbond van Verzekeraars. Het gaat daarbij om persoonsgegevens zoals polisnummer, geboortedatum, schadedatum, geclaimd bedrag, postcodecijfers, geslacht, en kenteken. De resultaten van de onderzoeken zijn anoniem.

### **Met onze klanten wanneer zij het eigen risico naar u over moeten maken**

Als u van een zakelijke klant van ons schadevergoeding ontvangt uit zijn Univé Aansprakelijkheidsverzekering voor Bedrijven, dan moet onze klant soms een deel van de schade zelf betalen; het zogenaamde eigen risico. Om onze klant in de gelegenheid te stellen dit bedrag aan u over te maken, delen wij uw betaalgegevens met hem.

### **Voor het delen van gegevens met andere bedrijven of instanties geldt verder:**

Wij vragen alleen uw gezondheidsgegevens op als u ons daarvoor vooraf expliciet toestemming hebt gegeven. Wij vragen u in dat geval een machtiging te ondertekenen.

### **Energie van de Boer**

Voor Energie van de Boer werken wij samen met Greenchoice. Univé helpt agrarische en andere zakelijke klanten om hun dak van asbest te vervangen door een nieuw dak met zonnepanelen. De hiermee opgewekte energie wordt door Greenchoice teruggeleverd aan onze klanten. Wij gebruiken uw gegevens om u per e-mail of telefonisch of post aanbiedingen te doen voor de levering van energie door Greenchoice. Hiervoor vragen we u vooraf toestemming. U kunt uw toestemming te allen tijde weer intrekken.

Als u gebruik maakt van Energie van de Boer, ontvangen wij van Greenchoice bericht als u klant bent geworden of hebt opgezegd, met de reden van opzegging. Wij gebruiken deze gegevens om het resultaat van Energie van de Boer te kunnen analyseren, om u gericht te kunnen benaderen en om onze producten en diensten te ontwikkelen. Wij ontvangen geen gegevens over uw energieverbruik.

Voor de gegevensverwerking voor het telefonisch benaderen van Univé-klanten om ze te interesseren voor Energie van de Boer en het doen van een persoonlijk aanbod voor een energiecontract met Greenchoice, zijn Univé en Greenchoice gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijke.

Meer informatie over uw privacyrechten vindt u verderop in deze privacyverklaring. Wilt u meer weten over de verwerking van uw persoonsgegevens en uw privacyrechten bij Greenchoice, raadpleeg dan de **privacyverklaring** van Greenchoice.

### **Hypotheekadvies en -bemiddeling**

Voor hypotheekadvies en -bemiddeling en het verlenen van nazorg werken wij samen met Vereniging Eigen Huis en haar 100% dochter Eigen Huis Hypotheekadvies. Univé maakt hierbij gebruik van IT-systemen en administratieve processen van Vereniging Eigen Huis, waaronder De Hypotheekwacht.

Univé en Vereniging Eigen Huis zijn gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van uw gegevens voor:

- het aangaan en uitvoeren van de (bemiddelings)overeenkomst met u, waaronder het bemiddelen bij de totstandkoming van een overeenkomst van geldlening;
- relatiebeheer, waaronder het beantwoorden van vragen, het vastleggen van contractuele afspraken en het innen van vorderingen;
- het uitvoeren van marketingactiviteiten en loyaliteitsprogramma's.

Vereniging Eigen Huis gebruikt uw gegevens ook voor het benodigde lidmaatschap voor het gebruik van De Hypotheekwacht.

In het **privacystatement** van Vereniging Eigen Huis kunt u meer lezen over de wijze waarop Vereniging Eigen Huis uw persoonsgegevens verwerkt en hoe u uw privacyrechten kunt uitoefenen. Meer informatie over uw privacyrechten bij Univé vindt u verderop in deze privacyverklaring.

### **Facebook Custom Audience**

Via Facebook Custom Audience kan Univé gericht reclame maken voor haar producten en diensten op de tijdlijn van een gebruiker. Univé uploadt een bestand met e-mailadressen in de advertising-tool van Facebook. Facebook matcht vervolgens de geüploade gegevens, in gehashte vorm, met de beschikbare gegevens op het platform. Indien u bij Facebook bekend bent met datzelfde e-mailadres, wordt u gekoppeld aan een campagne die specifiek gericht is op de geselecteerde Facebook-gebruikers. U krijgt dan vervolgens in uw feed de advertentie van Univé te zien. De advertenties van Univé hebben betrekking op producten en diensten die vergelijkbaar zijn met producten en diensten waarvoor u van Univé klant bent. De verwerking van enige persoonsgegevens die voortvloeit uit marketingactiviteiten op sociale media is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van Univé, namelijk direct marketing.

Voor het uploaden van de e-mailadressen van het beoogde publiek, de matching, en de daaropvolgende weergave van de reclame, zijn Univé en Facebook gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijke. Als u niet (meer) wil dat Univé uw ghashte e-mailadres met Facebook deelt, kunt u daartegen te allen tijde bezwaar maken. Ook kunt u, wanneer u een Univé advertentie tegenkomt op uw feed, bij Facebook aangeven dat u geen advertenties van Univé meer wil zien. Meer informatie over uw privacyrechten vindt u verderop in deze privacyverklaring. Wilt u meer weten over de verwerking van uw persoonsgegevens en uw privacyrechten bij Facebook, raadpleeg dan de **privacyverklaring** van Facebook.

### Waar verwerken wij uw persoonsgegevens?

Uw persoonsgegevens worden doorgaans verwerkt binnen de Europese Economische Ruimte (EER), waar dezelfde privacyregels gelden als in Nederland.

Wanneer persoonsgegevens toch buiten de EER verwerkt worden, dan zorgen we ervoor dat de bescherming van uw persoonsgegevens voldoende gewaarborgd is. Over bepaalde landen buiten de EER heeft de Europese Commissie (EC) beoordeeld dat er een passend beschermingsniveau is en is er een zogenaamd **adequaateitsbesluit** genomen.

Voor organisaties in de Verenigde Staten (VS) die meedoen aan het Data Privacy Framework is een adequaateitsbesluit afgegeven door de Europese Commissie. Wanneer persoonsgegevens verwerkt worden door andere organisaties in de VS of in landen zonder adequaateitsbesluit maken wij gebruik van de Standard Contractual Clauses (Europese modelcontractbepalingen) en nemen we indien nodig aanvullende maatregelen.

### Hoe zorgen we dat uw persoonsgegevens bij ons veilig zijn?

Wij hebben een streng (informatie)beveiligingsbeleid om ervoor te zorgen dat uw 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 eventuele risico's te minimaliseren en herhaling tegen te gaan. Ook registreren wij al onze datalekken. Ernstige datalekken melden wij ook aan de Autoriteit Persoonsgegevens. Als dat nodig is krijgt u persoonlijk bericht dat er een datalek is geweest met daarin voor u relevante informatie over de aard van de inbreuk op uw gegevens, de waarschijnlijke gevolgen voor u en de door ons genomen maatregelen om het datalek te herstellen en de contactgegevens van de persoon die u kunt benaderen voor eventuele aanvullende informatie. 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. Alleen medewerkers voor wie dit nodig is voor hun werk, hebben toegang tot uw gegevens.



## Beveiligd mailen

Wanneer wij gevoelige informatie via e-mail versturen, zoals medische gegevens, dan maken wij daarvoor gebruik van Zivver. Daarmee wordt de mail extra beveiligd verstuurd.

## Vragen over uw gegevens, uw gegevens inzien, aanpassen en laten verwijderen

Met vragen over uw gegevens kunt u terecht bij uw Regionale Univé-kantoor. Veel gegevens kunt u ook al vinden op Mijn Univé of Mijn ZEKUR zorg. Wij verstrekken geen gegevens over u, uw gezondheid, declaraties of schade via de telefoon of via e-mail, zonder dat wij zeker weten dat wij u persoonlijk aan de telefoon hebben, of dat de e-mail echt van uw e-mailadres afkomstig is.

Als u anderen toestemming wilt geven om uw (verzekerings)zaken af te handelen, dan willen wij zeker weten dat u deze persoon daarvoor toestemming hebt gegeven. Wij vragen dan om een ondertekende machtiging. Zo kunnen wij misbruik van uw gegevens voorkomen.

## Uw rechten

U hebt een aantal belangrijke rechten met betrekking tot uw persoonsgegevens:

### Recht op inzage van uw gegevens

Dit is uw recht om te weten welke gegevens wij van u hebben vastgelegd en om te controleren of deze juist en volledig zijn. Veel gegevens kunt u terugvinden in Mijn Univé of Mijn ZEKUR zorg. Sommige gegevens kunt u daar ook zelf aanpassen of verwijderen. Om inzage te krijgen in uw gegevens kunt u gebruik maken van het webformulier '**Uw privacyrechten**'. U vindt dit formulier op onze website. U kunt ook uw Regionale Univé-kantoor vragen dit formulier met u in te vullen.

### Recht op aanpassing van uw gegevens

Dit is uw recht om uw gegevens zelf aan te passen of door ons te laten aanpassen als u van mening bent dat uw gegevens niet juist of niet volledig zijn vastgelegd. U kunt uw gegevens wijzigen in Mijn Univé of via uw Regionale Univé-kantoor. U kunt ook een beroep doen op dit recht door een e-mail te sturen naar [privacy@unive.nl](mailto:privacy@unive.nl). Soms kunnen of mogen wij geen wijzigingen of verwijderingen doorvoeren. Bijvoorbeeld als dat in strijd met de wet is of als we de gegevens nog nodig hebben.

### Recht op verwijdering van uw gegevens

Dit is uw recht om uw gegevens door ons te laten verwijderen. Dit is niet altijd mogelijk omdat er vaak (wettelijke) bewaartermijnen gelden. Als u uw gegevens wilt laten verwijderen, kunt u gebruik maken van het webformulier '**Uw privacyrechten**'. U vindt dit formulier op onze website. U kunt ook uw Regionale Univé-kantoor vragen het formulier met u in te vullen.

### Recht op beperking van de verwerking

Dit is uw recht om de verwerking van uw gegevens te laten beperken. U kunt gebruik maken van dit recht wanneer de verwerkte persoonsgegevens mogelijk onjuist zijn, de verwerking onrechtmatig is, de persoonsgegevens niet meer nodig zijn of wanneer u bezwaar heeft gemaakt tegen de verwerking. Een verzoek tot beperking van de verwerking van uw gegevens kunt u indienen door een e-mail te sturen naar [privacy@unive.nl](mailto:privacy@unive.nl).



### **Recht op overdracht van gegevens (dataportabiliteit)**

Dit is uw recht om uw gegevens, die u aan ons hebt gegeven, in digitale vorm over te dragen aan een andere organisatie. Een verzoek om overdracht van uw gegevens kunt u indienen door een e-mail te sturen naar [privacy@unive.nl](mailto:privacy@unive.nl).

### **Identificatie**

Als u vraagt om uw gegevens in te mogen zien, aan te passen, te verwijderen of over te dragen aan een andere verzekeraar, dan willen we zeker weten dat het verzoek echt van u komt. Dit is belangrijk om uw privacy te kunnen waarborgen. Wij kunnen u daarom vragen om gegevens waaruit blijkt wie u bent. Als hiervoor een kopie van uw legitimatiebewijs nodig is, wordt dit na afhandeling van uw verzoek direct verwijderd.

### **Bezwaar maken**

U kunt bezwaar maken tegen manieren waarop wij u commercieel benaderen, bijvoorbeeld tegen het ontvangen van commerciële aanbiedingen of nieuwsbrieven van Univé. Als u een aanbieding of nieuwsbrief per e-mail hebt ontvangen, dan kunt u zich hiervoor uitschrijven via de afmeldlink in de e-mail of u past uw contactvoorkeuren aan in Mijn Univé. U kunt ook bezwaar maken met het webformulier '**Uw privacyrechten**' op onze website.

Bij ZEKUR kunt u zich voor nieuwsbrieven en commerciële acties ook uitschrijven op de webpagina **[www.zekur.nl/uitschrijven](http://www.zekur.nl/uitschrijven)**.

Ook kunt u bezwaar maken tegen telefonische belacties en deelname aan klanttevredenheidsonderzoeken van Univé. Daarnaast kunt u bezwaar maken tegen dat Univé uw persoonsgegevens gebruikt om te analyseren en profileren voor marketing- en verkoopactiviteiten. U maakt hiertegen bezwaar met het webformulier '**Uw privacyrechten**' op onze website.

Verder kunt u bezwaar maken tegen de manier waarop wij uw gegevens gebruiken wanneer u in een bijzondere situatie verkeert. U wilt dan misschien dat uw persoonsgegevens alleen worden gebruikt om een (verzekerings)overeenkomst te sluiten, om uw schade af te handelen of omdat het wettelijke verplicht is. U kunt er dan bezwaar tegen maken dat wij de gegevens voor andere doelen gebruiken.

U maakt bezwaar door een e-mail te sturen naar [privacy@unive.nl](mailto:privacy@unive.nl). U kunt uw bezwaar ook doorgeven aan uw Regionale Univé-kantoor.

### **Toestemming**

Wanneer u ons toestemming hebt gegeven voor de verwerking van bepaalde persoonsgegevens, dan kunt u deze toestemming altijd weer intrekken. U kunt dit doen door dit door te geven aan uw Regionale Univé-kantoor of door een e-mail te sturen naar [privacy@unive.nl](mailto:privacy@unive.nl).

## Vragen en klachten over privacy

Wilt u meer weten over uw rechten of over hoe wij omgaan met uw privacy? Hebt u andere vragen over uw privacy of hebt u klachten over de manier waarop wij omgaan met uw persoonsgegevens? Neem dan contact op met uw Regionale Univé-kantoor of rechtstreeks met onze Functionaris Gegevensbescherming op [privacy@unive.nl](mailto:privacy@unive.nl). Per post mag natuurlijk ook. Het adres is Postbus 15, 9400 AA, Assen.

Als u niet tevreden bent over de behandeling van uw klacht, dan kunt u hierover contact opnemen met de Autoriteit Persoonsgegevens via [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

U kunt uw klacht ook voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Postbus 93257, 2509 AG, Den Haag. U kunt hen ook bellen via 070 333 8 999 of contact zoeken via [kifid.nl](http://kifid.nl). U kunt uw klacht ook voorleggen aan de rechter.

## 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 geregeld aan zodat de manier waarop wij omgaan met uw gegevens steeds duidelijk is. Dit doen wij ook als er bijvoorbeeld iets verandert in onze bedrijfsactiviteiten. Bekijk daarom geregeld deze privacyverklaring opnieuw als u onze website bezoekt. Zo weet u altijd wat u van Univé kunt verwachten. Deze versie is van december 2024.

## Adressen Regionale Univé-kantoren

### Univé Samen

Onderlinge Verzekeringsmaatschappij Univé Samen U.A.  
Entingheweg 19  
7991 CC Dwingeloo

### Univé Noord-Nederland

Coöperatie Univé Noord-Nederland U.A.  
Jan Bommerstraat 1  
9402 NR Assen





### **Univé Dichtbij**

Coöperatie Univé Dichtbij U.A.  
Abe Lenstra Boulevard 2  
8448 JB Heerenveen

### **Univé Stad en Land**

Coöperatie Univé Stad en Land U.A.  
Christiaan Geurtsweg 8  
7335 JV Apeldoorn

### **Univé Oost**

Coöperatie Univé Oost U.A.  
Het Eeftink 22  
7541 WH Enschede

### **Univé Noord-Holland**

Coöperatie Univé Noord-Holland U.A.  
M. de Klerkweg 1  
1703 DK Heerhugowaard

### **Univé Het Groene Hart**

Coöperatie Univé Het Groene Hart U.A.  
Marlotlaan 5  
2614 GV Delft

### **Univé Zuid-Nederland**

Coöperatie Univé Zuid-Nederland U.A.  
Stationspark 125  
3364 DA Sliedrecht

### **Univé Groep**

Coöperatie Univé U.A.  
Jan Bommerstraat 4  
9402 NR Assen

### **ZEKUR**

Postbus 15  
9400 AA Assen

### **Contactgegevens Functionaris Gegevensbescherming**

#### **Univé**

Functionaris Gegevensbescherming  
Postbus 15  
9400 AA Assen  
[privacy@unive.nl](mailto:privacy@unive.nl)