

Privacyverklaring Univé

januari 2020



Wie zijn wij?

Univé is een coöperatie en we staan dichtbij 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 negen 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, voor ons merk **ZEKUR** en Stichting Univé Buurtfonds. De verklaring geldt **niet** voor **Stichting Univé Rechtshulp** en de **zorgverzekeraar N.V. Univé**. 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**.

univé

Inhoudsopgave

Wie zijn wij?	1
Wat zijn persoonsgegevens?	3
Wat kunt u van ons verwachten?	3
Waarvoor gebruikt Univé uw persoonsgegevens?	3
Van wie hebben we persoonsgegevens?	5
Welke persoonsgegevens gebruiken we? En hoe lang bewaren we ze?	5
Gevoelige persoonsgegevens	6
Gegevens nodig voor veiligheid en fraudebestrijding	8
Gegevens voor het gebruik van onze website, Mijn Univé en apps	9
Profilering en geautomatiseerde besluitvorming	10
Hoe komen wij aan uw (persoons)gegevens?	10
Met wie delen we persoonsgegevens?	10
Hoe zorgen we dat uw persoonsgegevens bij ons veilig zijn?	12
Vragen over uw gegevens, uw gegevens inzien, aanpassen en laten verwijderen	13
Toestemming	14
Vragen over privacy	14
Klachten	14
We passen de privacyverklaring aan	14
Adressen Regionale Univé-kantoren	15
Univé Groep	15

Wat zijn persoonsgegevens?

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

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 gedragscode van Nederlandse verzekeraars;
- uw gegevens veilig en zorgvuldig verwerken;
- uw gegevens niet verkopen of doorgeven aan derden die ze gebruiken voor hun eigen commercie;
- medewerkers alleen toegang geven tot uw gegevens als dat nodig is voor hun werk;
- medewerkers een geheimhoudingsverklaring hebben laten ondertekenen;
- 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 zullen 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 (verzekerings- of bemiddelings-)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 verzekeraar of andere dienstverlener. Ook in dat geval hebben wij uw persoonsgegevens nodig. Als er meerdere mensen op een polis verzekerd worden, hebben wij van al die personen persoonsgegevens nodig.

De gegevens die wij nodig hebben, zijn meestal afkomstig van uzelf, uw bemiddelaar (bijvoorbeeld een tussenpersoon) of uw werkgever. Soms krijgen wij uw gegevens van een andere verzekeringsmaatschappij of van personen die bij ons verzekerd zijn, bijvoorbeeld als u betrokken bent bij de afwikkeling van een schadeclaim.

Wij gebruiken uw persoonsgegevens bijvoorbeeld om:

- u een verzekerings- of hypotheekadvies te kunnen geven;
- u een offerte aan te kunnen bieden;
- te beoordelen of wij een verzekerings- of andere overeenkomst met u willen sluiten;
- te beoordelen 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 af te kunnen handelen;
 - om u te kunnen helpen als u schade heeft;
 - een uitbetaalde schade te verhalen op degene die voor de schade aansprakelijk is;
 - 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 gevolmachtigde zijn;
 - u gebruik te laten maken van één van onze overige (nieuwe) diensten, zoals Veilig Wonen, Veilig Ondernemen, Zorgeloos Online, Zoofy en Private Lease met Univé.
- 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;
 - intern te controleren of er geen fouten zijn gemaakt en of de wet is nageleefd;
 - klant(tevredenheids)onderzoeken uit te voeren naar eigen producten en diensten; of naar dienstverlening of producten die we hebben uitbesteed;
 - statistische of wetenschappelijke analyses uit te voeren;
 - onze adviseurs te trainen en coachen.

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.

Risico's beheersen

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 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;

Voor onze eigen marketingdoeleinden

Wij gebruiken uw persoonsgegevens ook om onze overige producten en diensten bij u onder de aandacht te brengen en aan u te verkopen. Wij gebruiken uw persoonsgegevens bijvoorbeeld om:

- uw behoeften en voorkeuren in kaart te brengen;
- onze producten en diensten beter op uw behoeften aan te laten sluiten;
- u te informeren over onze producten en diensten, bijvoorbeeld op het gebied van voorkomen, beperken en verzekeren van schaderisico's en daarvoor aanbiedingen te doen;
- loyaliteitsprogramma's uit te voeren, zoals pakketkorting;
- nieuwsbrieven te sturen;
- marktonderzoek te doen.

Voldoen aan de wet

Soms zijn wij wettelijk verplicht persoonsgegevens te verwerken. Wij gebruiken uw gegevens bijvoorbeeld om:

- vast te stellen wie u bent als dat moet van de wet;
- vast te stellen of u op een (inter)nationale sanctielijst voorkomt;

- te kunnen voldoen aan onze zorgplicht die wij als verzekeraar/bemiddelaar hebben;
- gegevens door te geven aan (overheids-) instanties als dat verplicht is.

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, een dienst afnemen die een derde, in samenwerking met ons, levert meedoen aan een prijsvraag of die getuigen in een schadeclaim. Ook van contactpersonen van leveranciers vertegenwoordigers van (zakelijke) klanten en van bezoekers hebben wij persoonsgegevens.

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 Bewaartermijnenbeleid. We houden ons in ieder geval aan de wettelijke bewaartermijnen. De meeste gegevens bewaren we tot 7 jaar na afloop van de verzekering of na sluiting van het schadedossier. Voor sommige gegevens of documenten hebben wij een andere bewaartermijn vastgesteld. Als er een afwijkende bewaartermijn is, hebben we dat in deze verklaring vermeld. Als de bewaartermijn is afgelopen vernietigen we de gegevens of anonimiseren we ze

Univé legt de volgende persoonsgegevens vast:

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 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.

Afwijkende bewaartermijnen

Verzekeringsaanvragen bij ZEKUR bewaren wij 8 jaar. 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.

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, een schademelding;
- hoe u contact hebt opgenomen (post, e-mail, Mijn Univé, contactformulier website, app, social media);
- hoe het contact verlopen is. Daarvoor kan er een (kort en bondig) verslag van het gesprek gemaakt zijn, een opname van het telefoongesprek of een chat of direct message gesprek bewaard zijn (bijv. via WhatsApp).

Wij gebruiken deze contactgeschiedenis 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.

Afwijkende bewaartermijnen

Als u ons belt, laten wij u van tevoren weten als wij het gesprek gaan opnemen. Het gesprek kan dan gebruikt worden om onze adviseurs te coachen en bij de behandeling van klachten. Deze telefoongesprekken worden 5 werkdagen tot maximaal 4 maanden bewaard. In die bewaarperiode kunt u het opgenomen gesprek nog beluisteren als u vragen heeft over de inhoud. Bij gesprekken, die wij opnemen voor opsporing en onderzoek van fraude en onderzoek naar mogelijke onregelmatigheden, melden wij niet van tevoren dat wij het gesprek opnemen. Wij bewaren deze gesprekken niet langer dan nodig met een maximum van acht jaar.

Verzekerden- en polisgegevens

Wij hebben persoonsgegevens nodig om een verzekering of andere dienst af te sluiten en in de administratie te verwerken. Het gaat dan bijvoorbeeld om

- geboortedatum
- geslacht
- burgerlijke staat
- IBAN
- gegevens van verzekerde gezinsleden
- verzekeringsverleden,
- gegevens over het beëindigen van de verzekering,
- schadevrije jaren,
- gegevens in verband met (collectiviteits)korting op de premie,
- beroep,
- kenteken,

- gegevens over de dekking van de verzekering,
- offertes,
- acceptatievoorwaarden
- financiële gegevens als dat nodig is voor bijvoorbeeld een arbeidsongeschiktheidsverzekering.

Afwijkende bewaartermijnen

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

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 persoonsgegevens

Soms beschikken wij over gevoelige gegevens, bijvoorbeeld over uw gezondheid of over het feit dat u in aanraking bent geweest met justitie. Ook uw burgerservicenummer en uw lidmaatschap van een vakbond 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 gegevens over uw gezondheid om te beoordelen onder welke voorwaarden wij een

arbeidsongeschiktheidsverzekering met u willen sluiten. Ook als wij voor u bemiddelen voor een arbeidsongeschiktheidsverzekering, een aanvullende zorgverzekering een uitvaartverzekering of een levensverzekering kan het nodig zijn gegevens over uw gezondheid naar de verzekeraar te sturen die de verzekeringsovereenkomst met u aangaat. Deze gegevens worden dan 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 gegevens over uw gezondheid rechtstreeks in het aanvraagstelsel van de verzekeraar in.

Verder vragen wij u om gezondheidsgegevens 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 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 Persoonschadezaken.

Afwijkende bewaartermijnen

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

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- 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.

Afwijkende bewaartermijnen

BSN die wij als bemiddelaar in zorg- en levensverzekeringen of hypotheek ontvangen worden maximaal 2 maanden na ontvangst bewaard. De feitelijke verzekeraar/geldverstrekker bewaart deze gegevens wel langer.

Strafrechtelijke gegevens

Als er strafrechtelijke maatregelen tegen u getroffen zijn, kan dat voor ons van belang zijn om te bepalen of wij een relatie met u willen

aangaan of willen voortzetten. Denk bij strafrechtelijke maatregelen bijvoorbeeld aan een ontzegging van de rijbevoegdheid of een veroordeling voor verzekeringsfraude of een andere criminele daad. Als wij deze gegevens over u ontvangen, leggen wij die vast. 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 [Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars](#), het [Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen](#), de [Gedragscode Persoonlijk Onderzoek](#) en het [Protocol Verzekeraars en Criminaliteit](#).

Afwijkende bewaartermijnen

Wij bewaren deze gegevens niet langer dan nodig is. Strafrechtelijke gegevens die voor acceptatiedoelen worden gebruikt, bewaren we maximaal 8 jaar na ontvangst.

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. De verzekeraars van Univé hebben ieder hun eigen Gebeurtenissenadministratie.

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 de betreffende verzekeraar kunnen dit register raadplegen en de gegevens in de Gebeurtenissenadministratie inzien. Soms willen we met personen die voorkomen in het IVR geen relatie aangaan. Wij beschouwen hen dan als een risico voor Univé, het personeel of andere klanten van Univé. De Acceptatieafdeling of de afdeling Veiligheidszaken beoordeelt dit.

Incidentenadministratie

Ook kunnen wij uw gegevens opnemen in een 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, vertellen wij u dat per brief. 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. Wij houden ons daarbij aan het [Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen](#).

Camerabeelden

Voor de beveiliging van onze medewerkers, gebouwen en terreinen of bij incidenten maken wij gebruik van cameratoezicht. En soms maken wij bij schadeonderzoeken gebruik van cameraobservatie. Wij houden ons daarbij aan de zeer strenge regels die daarvoor gelden. Deze zijn onder andere vastgelegd in de Gedragscode [Persoonlijk Onderzoek](#).

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 laten achterhalen 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.

Afwijkende bewaartermijnen

Per geval beoordelen wij zorgvuldig hoe lang wij gegevens in het Incidentenregister bewaren. Gegevens in het Incidentenregister bewaren we maximaal 8 jaar.

Gegevens voor 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 en met welk apparaat u surft of onze apps bezoekt. En ten slotte hebben we gegevens over de duur van een bezoek of sessie, wanneer u bent ingelogd op 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).

Social Media

We gebruiken 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.

Profilering en geautomatiseerde besluitvorming

Wij kunnen de persoonsgegevens die we van u ontvangen combineren (soms ook met andere al dan niet openbare gegevens), analyseren en gebruiken om voorspellingen te doen. Op basis van deze analyses of voorspellingen delen wij personen in in categorieën (profielen). Dit heet profilering. Wij kunnen u bijvoorbeeld een aanbieding doen of bepaalde informatie verstrekken waarvan wij denken dat die relevant voor u is, gezien uw profiel. Of er juist voor kiezen om u niet te benaderen met een aanbieding of informatie omdat we verwachten dat u daarin niet geïnteresseerd zult zijn. Wanneer wij voor u belangrijke beslissingen alleen op profilering baseren en deze beslissing automatisch wordt genomen, dan houden wij ons daarbij aan de wet. Wij zullen u in de gelegenheid stellen om uw kant van het verhaal te doen en u kunt bezwaar te maken tegen de beslissing.

Hoe komen wij aan uw (persoons) gegevens?

Uw persoonlijke gegevens ontvangen we vaak van u zelf of van uw bemiddelaar. 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. We ontvangen ook gegevens over u van bijvoorbeeld getuigen, benadeelden en andere betrokkenen in een schadeclaim, werkgevers of personen die u vertegenwoordigen.

We kunnen ook bepaalde organisaties die wij betrouwbaar vinden, om gegevens vragen. Het gaat daarbij om partijen zoals het CBS, RDW, het Kadaster, marktonderzoeksbureaus en dienstverleners op het gebied van kredietregistratie en 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 en om gerichte aanbiedingen te kunnen doen.

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. 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. 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 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 Univé Her en uw verzekeraar. 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 gebruikt. 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, herverzekeraars, herverzekerings-bemiddelaars 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. 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](#).

Als u schade meldt, legt Univé die melding en de gegevens van de personen die bij de schade betrokken waren, zoals getuigen en tegenpartij(en), vast in het Centraal Informatie Systeem (CIS) van de Nederlandse verzekeraars. Ook andere verzekeraars kunnen deze melding zien. Verzekeraars kunnen hiermee de betrouwbaarheid van claims beoordelen en fraude tegen gaan.

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 ons Bedrijfsproces-systeem, 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. Bijvoorbeeld een EHBO-cursus. Om te controleren of u terecht gebruikmaakt van zo'n (collectieve) aanbieding, delen wij uw 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 heeft 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. De resultaten van de onderzoeken zijn anoniem.

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

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

Als uw gegevens worden doorgegeven aan ontvangers in landen buiten de Europese Economische Ruimte, zullen wij er voor zorgen dat de gegevens adequaat beschermd zijn. Zo nodig zullen wij daarvoor afspraken maken met deze ontvangers.

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 mis gaat en er ontstaat een datalek, dan lossen we dat op en nemen wij maatregelen om 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. 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 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-lijf-huis. Geef dat dan door aan uw Regionale Univé-kantoor of via privacy@unive.nl.

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

Voor 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-mail-adres 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 heeft gegeven. Soms vragen wij om een ondertekende machtiging. Zo kunnen wij misbruik van uw gegevens voorkomen.

Uw rechten

U heeft 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. Veel gegevens kunt u terugvinden in Mijn Univé of Mijn ZEKUR zorg. Sommige gegevens kunt u daar ook aanpassen of verwijderen. U kunt gebruikmaken van uw recht op inzage via dit formulier. 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 zijn vastgelegd. U kunt uw gegevens wijzigen in Mijn Univé of via uw Regionale Univé-kantoor. Soms kunnen of mogen wij geen wijzigingen of verwijderingen doorvoeren. Bijvoorbeeld als dat in strijd met de wet is.

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 overdracht van gegevens (dataportabiliteit)

Een verzoek om overdracht van uw gegevens kunt u indienen met het webformulier '[Uw privacyrechten](#)'. Dit formulier staat op onze website. U kunt ook uw Regionale Univé-kantoor vragen het formulier met u in te vullen.

Identificatie

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 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 benaderen, bijvoorbeeld tegen het ontvangen van commerciële aanbiedingen of nieuwsbrieven van Univé. Als u een aanbieding of nieuwsbrief per e-mail heeft ontvangen, dan kunt u zich hiervoor uitschrijven via de afmeldlink in de e-mail. Of u maakt bezwaar 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.

Ook kunt u bezwaar maken tegen telefonische belacties en deelname aan klanttevredenheidsonderzoeken van Univé en tegen dat Univé uw persoonsgegevens gebruikt om te analyseren en profileren voor marketing- en verkoopactiviteiten. U maakt 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.

U kunt uw bezwaar ook doorgeven aan uw Regionale Univé-kantoor.

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

privacy@unive.nl of door dit door te geven aan uw Regionale Univé-kantoor.

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 heeft 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. 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.

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 8999 of contact zoeken via kifid.nl.

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 uw gegevens steeds duidelijk is. Dit doen wij ook als er bijvoorbeeld iets verandert in onze bedrijfsactiviteiten. Bekijk daarom regelmatig deze privacyverklaring opnieuw als u onze website bezoekt. Zo weet u altijd wat u van Univé kunt verwachten. Deze versie is van januari 2020.

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. Barkenkamp 11
7141 EL Groenlo

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

Stichting Univé Buurtfonds

Jan Bommerstraat 4
9402 NR Assen

Contactgegevens Functionaris Gegevensbescherming

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