

# Privacyverklaring Univé Rechtshulp

mei 2018



## Hoe gaat Univé Rechtshulp om met uw persoonsgegevens en privacy?

In deze verklaring vertellen we u hoe wij met uw gegevens en informatie omgaan. U leest waarom en onder welke voorwaarden wij bepaalde gegevens verzamelen en verwerken. Maar ook hoe wij uw privacy beschermen en welke rechten u heeft.

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

Deze privacyverklaring is alleen van toepassing op Univé Rechtshulp.

# Inhoudsopgave

Hoe gaat Univé Rechtshulp om met uw persoonsgegevens en privacy?	1
Wie zijn wij?	3
Onze hulp aan u is vertrouwelijk	3
Wat zijn persoonsgegevens?	3
De bescherming van uw persoonsgegevens	3
Waarvoor gebruikt Univé Rechtshulp uw persoonsgegevens?	3
Van wie hebben we persoonsgegevens?	4
Welke persoonsgegevens gebruiken we?	4
We bewaren informatie en gegevens niet langer dan noodzakelijk	6
Dienstverlening door andere partijen	6
Hoe zorgen we dat uw persoonsgegevens bij ons veilig zijn?	6
We controleren of iemand ook is wie hij zegt dat hij is	7
Rechten en plichten over uw persoonsgegevens	7
Heeft u vragen of klachten ?	8
Contactgegevens Functionaris Gegevensbescherming	8

## Wie zijn wij?

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

Univé Rechtshulp gebruikt daarvoor de verzekeringsgegevens die u aan de verzekeraar Univé heeft gegeven. Maar ook gegevens die Univé Rechtshulp van u ontvangt voor het verlenen van rechtshulp. Univé Rechtshulp is verwerkingsverantwoordelijke voor alle persoonsgegevens die wij van u gebruiken.

De contactgegevens van Univé Rechtshulp vindt u onderaan dit document.

## Onze hulp aan u is vertrouwelijk

Wij verlenen u rechtshulp als u een beroep doet op uw rechtsbijstandverzekering.

Wij handelen alleen in uw belang. Dat doen we onafhankelijk van anderen, waaronder Univé.

Als u ons vraagt te helpen, dan is onze hulp vertrouwelijk. Dat betekent dat uw vraag en de daarbij behorende informatie alleen binnen Univé Rechtshulp wordt gezien en gebruikt. En dat wij niet zonder uw toestemming informatie uit uw dossier met anderen delen.

## We informeren Univé

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

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

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

## Wat zijn persoonsgegevens?

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

## De bescherming van uw persoonsgegevens

Als u een beroep op de rechtsbijstandverzekering doet, dan stemt u er vanzelfsprekend mee in dat Univé Rechtshulp met uw persoonsgegevens werkt. Wij hechten veel waarde aan uw vertrouwen in onze werkwijze en hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens. Daarom kunt u er op vertrouwen dat wij:

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

## Waarvoor gebruikt Univé Rechtshulp uw persoonsgegevens?

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

## Het uitvoeren van de verzekeringsovereenkomst

Wij verwerken uw persoonsgegevens die nodig zijn om uw verzoek om rechtshulp in behande-

ling te nemen én om u goed te kunnen helpen. Met andere woorden: om uw verzekeringsovereenkomst goed te kunnen uitvoeren.

Zo gebruiken wij uw persoonsgegevens om:

- een claim op uw rechtsbijstandverzekering te kunnen behandelen;
- u te kunnen helpen als u een conflict met iemand heeft;
- 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;
- klanttevredenheidsonderzoeken uit te voeren naar eigen of uitbestede dienstverlening.

### **Risico's beheren**

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

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

Uw persoonsgegevens zijn daarbij alleen in te zien door die medewerkers die uw gegevens nodig hebben voor hun werk. Dit geldt ook voor de partijen die op uw of op ons verzoek persoonsgegevens ontvangen om rechtshulp aan u te verlenen of expertises uit te voeren.

### **Van wie hebben we persoonsgegevens?**

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

### **Welke persoonsgegevens gebruiken we?**

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

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

Univé Rechtshulp legt de volgende persoonsgegevens vast:

#### **Contactgegevens**

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

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

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

#### **Contactgeschiedenis**

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

- wanneer u met wie hebt gesproken;
- waarover het contact ging, bijvoorbeeld een vraag, advies, klacht, verzoek om informatie, een rechtshulpverzoek;
- hoe u contact hebt opgenomen (post, e-mail, contactformulier website);

- hoe het contact verlopen is. Daarvoor kan een verslag van het gesprek gemaakt zijn, een opname van het telefoongesprek of een chatgesprek bewaard zijn.

Wij gebruiken deze gegevens om te kunnen zien waar we het eerder met u over hebben gehad. We kunnen uw vraag of verzoek nog een keer teruglezen als we hem gaan beantwoorden. Dit helpt ons bij onze rechtshulpverlening.

### **Verzekerden- en polisgegevens**

Wij hebben persoonsgegevens nodig om te beoordelen of u een rechtsbijstandverzekering heeft en of u dekking heeft op deze verzekering. Maar ook om een dossier met uw juiste gegevens aan te kunnen maken.

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

### **Schadeclaimgegevens**

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

### **Gevoelige persoonsgegevens**

Er zijn een aantal gegevens die op grond van de wet extra beschermd moeten worden. Dat zijn de bijzondere persoonsgegevens. Daaronder vallen bijvoorbeeld informatie over uw gezondheid (medische gegevens), lidmaatschap van een vakbond en strafrechtelijk verleden. Deze gegevens worden vanzelfsprekend extra

zorgvuldig door ons verwerkt. Zo vragen wij altijd uw toestemming als we medische informatie willen opvragen. En we vragen niet meer dan nodig is. De gegevens worden opgevraagd onder de verantwoordelijkheid van de medisch adviseur. De medisch gegevens kunnen ingezien worden door de medisch adviseur en daarnaast alleen door de rechtshulpverleners die deze gegevens nodig hebben voor het verlenen van rechtshulp. Wij maken onderscheid tussen het medische dossier zoals wij dat van artsen en andere zorgverleners ontvangen, en het rapport van onze medisch adviseur dat gebaseerd is op het medische dossier. Dit medisch rapport maakt onderdeel uit van het juridische dossier. Niet het medische dossier maar wel het juridische dossier (dus inclusief het rapport van de medisch adviseur) kan ingezien worden door personen die een klacht over de rechtshulpverlening moeten beoordelen. Dat zijn een klachtenbemiddelaar en de leden van ons Klachtenbureau. Zij hebben, net als de medisch adviseur, een geheimhoudingsplicht. Onze medisch adviseurs zijn BIG-geregistreerde artsen. En zij houden zich aan de regels van de Beroepscode voor Geneeskundig Adviseurs werkzaam in Particuliere Verzekeringszaken en/ of Personenschadezaken.

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

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

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

### **Gegevens voor het gebruik van onze website**

We willen graag dat u optimaal gebruik kunt maken van onze website. Wilt u meer weten hoe wij dat doen en hoe wij uw gegevens gebruiken? Lees dan onze [cookieverklaring](#) op onze website.

### **We bewaren informatie en gegevens niet langer dan noodzakelijk**

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

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

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

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

- Medische persoonsgegevens

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

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

### **Dienstverlening door andere partijen**

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

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

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

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

Uiteraard doen wij alles wat redelijk is om uw privacy te waarborgen. 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 ervoor te zorgen dat dit niet weer kan gebeuren. Ook registreren wij al onze datalekken. Ernstige datalekken melden wij ook aan de Autoriteit Persoonsgegevens.

Al onze medewerkers hebben een geheimhoudingsverklaring getekend. Ook hebben ze een eed of belofte afgelegd waarin ze beloven geheim te zullen houden wat aan hen is toevertrouwd. Medewerkers kunnen alleen die gegevens (in)zien die zij nodig hebben voor hun werk.

In bijzondere situaties 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.

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

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

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

### Rechten en plichten over uw persoonsgegevens

#### Uw rechten

U heeft:

- recht op inzage in gegevens die we over u hebben vastgelegd
- recht op aanpassing van uw gegevens
- recht op het verwijderen van gegevens (recht om 'vergeten te worden')

- recht om bezwaar te maken tegen de manier waarop wij bepaalde gegevens van u gebruiken
- recht op overdracht van uw gegevens, op uw verzoek, aan een andere rechtshulpverlener
- recht dat uw gegevens niet langer bewaard blijven dan noodzakelijk voor onze rechtshulpverlening aan u.

U kunt uw rechten uitoefenen door gebruik te maken van het webformulier 'Uw privacyrechten'. U vindt dit formulier op de website van Univé. Of door een verzoek in te dienen bij Univé Rechtshulp. In principe zal uw verzoek binnen vier weken worden afgehandeld.

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

#### Legitimatie nodig

Als u vraagt om uw gegevens in te mogen zien, aan te passen, te verwijderen of over te dragen aan een andere verzekeraar, willen we zeker weten dat het verzoek echt van u komt. Dat is belangrijk om uw privacy te kunnen waarborgen. Wij vragen u daarom altijd om (een kopie van) uw legitimatiebewijs.

Wilt u meer weten over uw rechten? Kijkt u dan op [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/zelfdoen/privacyrechten](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/zelfdoen/privacyrechten).

#### Onze plichten

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

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

### **Toestemming**

Wanneer u ons toestemming hebt gegeven voor de verwerking van bepaalde persoonsgegevens, kunt u deze toestemming altijd weer intrekken. U kunt dit doen door een e-mail te sturen naar [recht\\_van\\_verzet@unive.nl](mailto:recht_van_verzet@unive.nl).

### **Heeft u vragen of klachten ?**

#### **Vragen over privacy**

Wilt u meer weten over uw rechten of over hoe wij omgaan met uw privacy? Of hebt u andere vragen over uw privacy? Neem dan contact op met onze Functionaris Gegevensbescherming via [privacy@unive.nl](mailto:privacy@unive.nl). Per post mag natuurlijk ook. Het adres is Postbus 15, 9400 AA, Assen. Wij zorgen ervoor dat uw vraag bij de juiste persoon terechtkomt.

### **Klachten**

Klachten over de manier waarop wij omgaan met uw persoonsgegevens kunt u indienen bij uw Regionale Univé-kantoor of via Klachtenmanagement van Univé Rechtshulp. Hiervan is het adres Postbus 557, 9400 AN Assen. De klachtbehandelaar neemt, afhankelijk van uw klacht, contact op met de Functionaris Gegevensbescherming.

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

Let wel: u moet eerst uw klacht aan Univé Rechtshulp voorleggen.

#### **We passen de privacyverklaring aan**

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

## **Contactgegevens Functionaris Gegevensbescherming**

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

Univé Rechtshulp  
Postbus 557  
9400 AN Assen  
[rechtshulp@unive.nl](mailto:rechtshulp@unive.nl)