

Univé-VGZ-IZA-Trias



Privacyverklaring

Mei 2010

Wie zijn wij?

Onder de aanduiding 'Univé-VGZ-IZA-Trias' opereren diverse verzekeringsbedrijven. Dit zijn verschillende zorgverzekeraars en een schadeverzekeraar. Daar waar mogelijk werken deze verzekeraars samen en beschouwen wij u als (potentiële) klant van deze verzekeringsbedrijven.

De formele structuur laat zich als volgt beschrijven: Onder de besturing van Coöperatie VGZ-IZA-Trias-Groep U.A. vallen de zorgverzekeraars: N.V. Univé Zorg, VGZ Zorgverzekeraar N.V., IZZ Zorgverzekeraar N.V., IZA Zorgverzekeraar N.V., N.V. Zorgverzekeraar UMC, Trias zorgverzekeraar N.V. en Zorgverzekeraar Cares Gouda N.V. Onder de besturing van Coöperatie Univé U.A. valt N.V. Univé Schade. Beide coöperaties worden bestuurd door Coöperatie UVIT U.A. De verzekeraars, zowel aan VGZ-IZA-Trias-Groep-zijde als aan Univé-zijde, hebben de uitvoering van hun werkzaamheden intern uitbesteed. Enerzijds aan Coöperatie VGZ-IZA-Trias U.A., anderzijds aan Univé Organisatie B.V. De werkzaamheden voor N.V. Univé Zorg worden uitgevoerd door haar eigen werkorganisatie.

Voor een overzicht van de rechtspersonen die namens 'Univé-VGZ-IZA-Trias' persoonsgegevens verwerken verwijzen wij graag naar de bijlage bij deze verklaring.

Voor wie is deze verklaring geschreven?

Voor alle personen van wie wij persoonsgegevens verwerken (vragen, bewaren, gebruiken, verstrekken, etc). Dit zijn uiteraard onze klanten die één of meer verzekeringsproducten van ons afnemen, maar ook mogelijk nieuwe klanten die bijvoorbeeld een offerte hebben aangevraagd.

Bescherming van uw privacy

'Univé-VGZ-IZA-Trias' vindt uw privacy erg belangrijk. Wij werken dagelijks met uw persoonsgegevens, waaronder gegevens over uw gezondheid. Daarom hechten wij grote waarde aan het vertrouwen dat u in ons stelt en richten wij onze processen zo in dat uw gegevens veilig worden verwerkt. Binnen onze organisatie hebben wij afspraken gemaakt over de manier waarop wij, binnen de grenzen van wet- en regelgeving, met uw gegevens omgaan. Met deze privacyverklaring willen wij u duidelijk maken waarom wij bepaalde gegevens verzamelen, hoe wij uw privacy beschermen, welke rechten u heeft en onder welke voorwaarden wij persoonsgegevens verwerken.

Waarom leggen wij uw gegevens vast?

Bij een aanvraag voor een product of dienst vragen wij om (persoons)gegevens van u en anderen voor wie de verzekering bedoeld is. Deze gegevens worden gebruikt voor de behandeling van uw aanvraag, de totstandkoming en de uitvoering van de overeenkomst. Daarnaast leggen wij gegevens vast om uitvoering te kunnen geven aan wettelijke verplichtingen. Ook gebruiken wij uw gegevens voor (marketing)activiteiten die van belang zijn voor onze bedrijfsvoering, bijvoorbeeld voor het aanbieden van extra producten en diensten aan u. Het gebruikmaken van uw persoonsgegevens wordt altijd getoetst aan wet- en regelgeving (waaronder de Wet bescherming persoonsgegevens en de Gedragcodes waaraan wij ons verbonden hebben). U leest hierover later in deze verklaring meer.

Wij beschermen uw gegevens

De bescherming van uw privacy is belangrijk voor u en voor ons. Daarom treffen wij technische en organisatorische maatregelen om uw gegevens te beschermen. Denk hierbij onder andere aan de beveiliging van de toegang tot gebouwen, systemen, computer(netwerken) en servers. De verzamelde gegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is. Onze medewerkers zijn tot geheimhouding verplicht. U mag van ons verwachten dat wij alles doen wat in redelijkheid van ons verwacht mag worden om uw privacy te waarborgen.

U kunt een reden hebben om ons te vragen uw persoonsgegevens, bijvoorbeeld uw adres, geheim te houden. Aan zo'n verzoek zullen wij, natuurlijk binnen de eisen die wettelijk aan ons gesteld worden, altijd voldoen. De geheim te houden persoonsgegevens zullen dan niet (meer) aan derden verstrekt worden. Uw persoonsgegevens zijn intern alleen voor die medewerkers, die uw gegevens nodig hebben om op juiste wijze uitvoering te kunnen geven aan de met u gesloten overeenkomst, nog wel in te zien.

Bijzondere gegevens

Bijzondere persoonsgegevens, bijvoorbeeld gegevens betreffende uw gezondheid of strafrechtelijke gegevens, worden, vanwege dit bijzondere karakter, op zeer zorgvuldige wijze verwerkt. Niet zomaar iedereen binnen onze organisatie kan deze gegevens verwerken.

Onze medisch adviseurs zijn verantwoordelijk voor de juiste verwerking van de (meeste) gegevens betreffende uw gezondheid. Gegevens die onder verantwoordelijkheid van de medisch adviseur worden verwerkt, worden alleen aan andere medewerkers verstrekt als zij tot de 'functionele eenheid' van de medisch adviseur behoren en als zij de gegevens voor de uitvoering van hun werkzaamheden nodig hebben. De medewerkers van deze functionele eenheid werken altijd onder directe verantwoordelijkheid van de medisch adviseur. Zij hebben dezelfde geheimhoudingsplicht als de medisch adviseur heeft op grond van diens medisch beroepsgeheim. Meer over geheimhouding van medische gegevens leest u op de site van het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP), www.cbpreweb.nl.

Strafrechtelijke gegevens verwerken wij conform de Wbp. Onze afdeling Veiligheidszaken legt deze gegevens vast en heeft als enige inzage in deze gegevens. In het kader van de opsporing van fraude, misbruik en oneigenlijk gebruik worden ook gegevens vastgelegd. Wij houden ons hierbij aan hetgeen is bepaald in het Fraudeprotocol van het Verbond van Verzekeraars en het Protocol incidentenwaarschuwingssysteem financiële instellingen.

Het gebruik van uw gegevens

• Marketing- en administratieve doeleinden

De persoonsgegevens, niet zijnde de bijzondere persoonsgegevens, welke u verstrekt aan één van de verzekeraars van 'Univé-VGZ-IZA-Trias' worden, zoals eerder al aangegeven, gebruikt om u op de hoogte te houden van producten en productverbeteringen van de verzekeraars. Als u dit niet wenst dan kunt u ons dat laten weten. Ook worden deze gegevens gebruikt voor het voeren van een juiste administratie door de verzekeraars.

• Burgerservicenummer (BSN)

Vanaf 1 juni 2009 zijn, onder andere, zorgverzekeraars verplicht uw BSN vast te leggen en te gebruiken bij onderlinge gegevensuitwisseling met zorgaanbieders en indicatieorganen. Dit is geregeld in de Wet gebruik burgerservicenummer in de zorg (Wbsn-z).

• Controle op verzekeringsrecht

Het bedrijf Vecozo (veilige communicatie in de zorg) stelt zorgaanbieders in de gelegenheid te controleren of en hoe iemand verzekerd is bij één van de aangesloten zorgverzekeraars. Onze zorgverzekeraars zijn bij Vecozo aangesloten. Tevens is het voor de zorgaanbieder mogelijk persoonsgegevens, niet zijnde medische gegevens, in te zien over de betreffende verzekerde en de verzekering. Om zorgaanbieders in staat te stellen hun declaraties bij de juiste zorgverzekeraar digitaal aan te leveren worden uw naam-, adres- en woonplaatsgegevens beschikbaar gesteld aan Vecozo. Als u om privacyredenen de verspreiding van uw gegevens wilt beperken, dan kunt u bij ons om een geheim adres verzoeken. Uw adres- en woonplaatsgegevens worden dan niet meer beschikbaar gesteld.

• Assisteren bij het beheer en de uitvoering van een verzekering

In het kader van het optimaliseren van de serviceverlening aan u werken wij zo mogelijk samen met bedrijven buiten 'Univé-VGZ-IZA-Trias'. Een bijzondere vorm van samenwerking is die met regionale Univé-bedrijven, de Univé Onderlingen. In opdracht van enkele van onze verzekeraars assisteren deze Univé Onderlingen ons bij het beheer en de uitvoering van diverse verzekeringen. Dit betreft zowel zorg- als schadeverzekeringen. Voor deze dienstverlening worden aan de betreffende Univé Onderlinge, die werkzaam is in de regio van uw woonplaats, persoonsgegevens ter beschikking gesteld om te waarborgen dat u zo optimaal mogelijk geholpen kunt worden. De Univé Onderlingen zullen de verstrekte persoonsgegevens tevens kunnen gebruiken om u te informeren over (andere) producten en diensten welke onder het Univé-label aangeboden worden. Indien u dit niet wenst kunt u ons dit laten weten. Over de wijze waarop leest u later in deze verklaring. Over bijzondere persoonsgegevens kan door een Univé Onderlinge niet worden beschikt, tenzij u daarvoor toestemming heeft gegeven. Wij zien er op toe dat de Univé Onderlingen zich bij het verwerken van persoonsgegevens in onze samenwerking richten naar de normen zoals opgenomen in de Gedragscodes die in dit privacystatement genoemd worden.

• Univé Onderlinge als bemiddelaar

Het is mogelijk dat u zich voor het afsluiten van een Univé-verzekering heeft laten bijstaan door een van de regionale Univé Onderlingen. Indien dit het geval is beschikt de Univé Onderlinge vanuit deze rol ook over gegevens van u. De Univé Onderlinge is hierbij als verantwoordelijke aan te merken.

• Overige dienstverlening door derden

Voor onze dienstverlening schakelen wij soms andere bedrijven in. Uitgaande van het doel van deze dienstverlening, bijvoorbeeld het voor ons verzorgen van een mailing aan u, worden dan persoonsgegevens (bijvoorbeeld naam, adres, woonplaats) uitgewisseld. Met deze partijen maken wij contractuele afspraken over het gebruik van en de omgang met uw gegevens om uw privacy te waarborgen.

Indien uitwisseling van uw gegevens noodzakelijk is voor de behandeling van uw dossier, bijvoorbeeld bij het vaststellen van auto- of brandschade door een expert, vragen wij u geen toestemming. U kunt er zeker van zijn dat wij uitsluitend de relevante gegevens verstrekken en vragen en afspraken maken over de omgang met deze gegevens.

• Fraude- en criminaliteitsgegevens uitwisselen

Fraude- en criminaliteitsgegevens wisselen we uit met andere financiële instellingen, het Verbond van Verzekeraars, Zorgverzekeraars Nederland, de politie en/of andere opsporingsdiensten. Dit gebeurt via opname in een aantal bij het College Bescherming Persoonsgegevens aangemelde registratiesystemen als het Bedrijfsprocessensysteem, het Incidentenregister (IR), de Externe Verwijzingen Register (EVR) of Centraal Informatie Systeem (CIS). Deze systemen en registers zijn voor onze organisatie in beheer bij de afdeling Veiligheidszaken.

• Algemene onderzoeken

Wij maken gebruik van combinaties van persoons- en declaratie/dossiergegevens om statistische klantanalyses te doen, de kwaliteit van onze diensten en die van zorgaanbieders te onderzoeken of voor wetenschappelijk onderzoek. Wij zorgen ervoor dat de gegevens die verstrekt en/of gepubliceerd worden niet tot een persoon herleidbaar zijn en maken ook hier contractuele afspraken om uw privacy te waarborgen.

Inzage in uw gegevens

Wanneer u om inzage in uw gegevens verzoekt, worden deze pas aan u verstrekt als u zich afdoende gelegitimeerd heeft. Wij verstrekken geen gegevens betreffende uw gezondheid, declaratie- of schadegegevens via de telefoon of per onbeveiligde e-mail. Dit doen wij om uw privacy te beschermen. Wilt u anderen toestemming geven uw verzekeringszaken af te handelen, dan vragen wij u dit per machtiging te regelen. Alleen op deze manier kunnen wij misbruik of onjuist gebruik van uw gegevens voorkomen.

Internet

Als het gaat over internet en de bescherming van uw privacy geldt het volgende:

• Persoonlijke Internet Pagina

U kunt via internet inzage in uw polisgegevens krijgen, wijzigingen of meldingen doen of de voortgang van uw schade-melding of declaratie te volgen. Deze internetomgevingen worden door ons zo goed mogelijk beveiligd.

• Cookies

Wanneer u onze website bezoekt, wordt er automatisch enige informatie opgeslagen op uw eigen computer in de vorm van een cookie om u automatisch bij een volgend bezoek te herkennen. Cookies helpen om de inhoud van onze websites beter af te stemmen op uw behoeften of uw wachtwoord zodanig te bewaren dat u deze niet elke keer opnieuw hoeft in te geven. Indien u niet wilt dat er cookies worden gebruikt, dient u in uw browser 'cookies off' in te stellen. Indien u de cookies accepteert, zullen zij gedurende maximaal vijf jaar in uw computer blijven, tenzij u de cookies verwijdert. Het uitzetten van cookies kan uw gebruiksgemak van onze website en diensten beperken.

Uw rechten en mogelijkheden

U heeft een aantal rechten met betrekking tot uw persoonsgegevens;

- U heeft recht op inzage in door ons over u vastgelegde gegevens;
- U heeft recht op het indienen van een verzoek tot correctie van uw gegevens, zoals het wijzigen of verwijderen van gegevens;
- U heeft het recht om verzet aan te tekenen tegen bepaalde wijzen van gebruik van uw gegevens (zie "Daarnaast kunt u").

Niet in alle gevallen kunnen of mogen wij een wijziging of verwijdering doorvoeren, bijvoorbeeld wanneer dit in strijd met de wet is. Een verzoek tot inzage of correctie kunt u indienen bij de Privacymanager van 'Univé-VGZ-IZA-Trias' (zie hieronder voor de adresgegevens). Binnen vier weken ontvangt u een reactie van ons.

Daarnaast kunt u:

Gebruik maken van uw recht om verzet aan te tekenen tegen bepaalde vormen van gebruik van uw gegevens, zoals:

- het ontvangen van commerciële aanbiedingen van uw eigen zorg- of schadeverzekeraar;
- het verstrekken van uw persoonsgegevens aan de Univé Onderlingen;
- via het 'Bel me niet register' aangeven niet door ons (en andere commerciële bedrijven) gebeld te willen worden;
- Aangeven niet benaderd te willen worden voor deelname aan klanttevredenheidsonderzoeken (('Univé-VGZ-IZA-Trias' en zorgaanbieders);

Neemt u als u een van bovenstaande mogelijkheden wenst te benutten, contact met ons op via onze reguliere telefoonnummers en adressen.

Wettelijke kader en toezicht

'Univé-VGZ-IZA-Trias' handelt inzake uw persoonsgegevens op basis van onder andere de Zorgverzekeringswet (Zvw) en de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp), die eisen stellen aan het gebruik van gegevens die tot personen herleidbaar zijn. Voor de verzekeringsbranche is de Wet bescherming persoonsgegevens uitgewerkt in de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen en specifiek voor zorgverzekeraars in de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Zorgverzekeraars¹. Deze gedragscode(s) kunt u hier inzien of op www.cbpweb.nl bij 'wetten en zelfregulering'. Voor de afdeling Veiligheidszaken geldt daarnaast het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen. Onze verwerkingen van persoonsgegevens hebben wij aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens. U kunt dit nalezen op www.cbpweb.nl via meldingen en dan register, met behulp van de meldingsnummers uit bijlage 2.

Wijzigingen

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

Vragen over privacy

Heeft u vragen over uw rechten, deze privacyverklaring of over hoe wij omgaan met uw privacy in het algemeen? Wilt u inzage in hoe uw gegevens zijn vastgelegd? Of vindt u dat er niet juist met uw gegevens is omgegaan? Neemt u dan contact op met onze Privacymanager.

Richt uw vraag, opmerking of klacht, het liefst via onze website om zo snel mogelijk te kunnen reageren, aan:

'Univé-VGZ-IZA-Trias'

T.a.v. de Privacymanager

Postbus 5040

6802 EA Arnhem

www.uvit.nl/privacy

Klachten

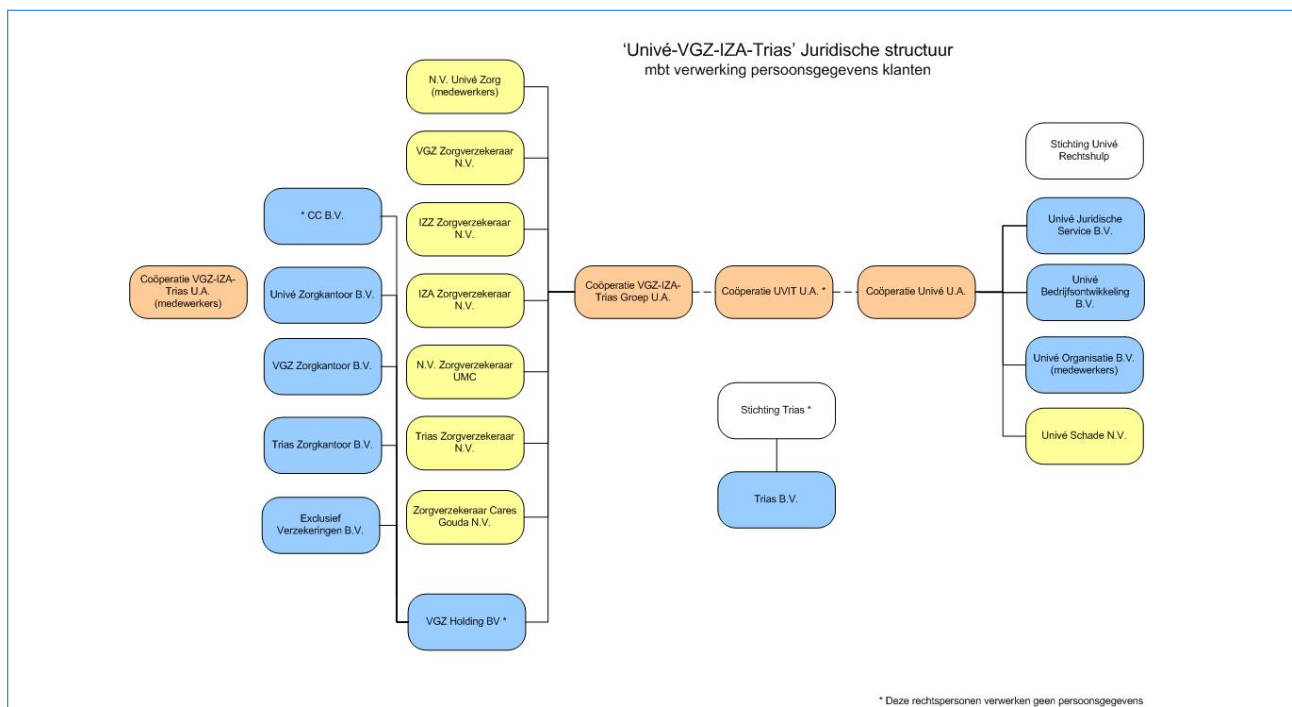
Klachten over de omgang met uw persoonsgegevens kunt u richten aan de Privacymanager. Mocht uw klacht niet naar uw tevredenheid zijn afgehandeld, dan kunt u uw klacht daarna voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KlFID) of Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ). In de brief behorende bij onze reactie op uw klacht vertellen wij u daar meer over. Of kijk onder Klachten op onze website(s).

¹ De gedragscode Zorg is in de laatste fase van goedkeuring door het CBP en worden door ons nageleefd alsof ze goedgekeurd zijn.

Bijlage 1: Overzicht rechtspersonen 'Univé-VGZ-IZA-Trias'

- Coöperatie Univé U.A.
 - Univé Juridische Service B.V.
 - Univé Bedrijfsontwikkeling B.V.
 - Univé Organisatie B.V.
 - N.V. Univé Schade
-
- Coöperatie VGZ-IZA-Trias U.A.
-
- Coöperatie VGZ-IZA-Trias-Groep U.A.
 - N.V. Univé Zorg
 - VGZ Zorgverzekeraar N.V.
 - IZZ Zorgverzekeraar N.V.
 - IZA Zorgverzekeraar N.V.
 - N.V. Zorgverzekeraar UMC
 - Trias Zorgverzekeraar N.V.
 - Zorgverzekeraar Cares Gouda N.V.
-
- *CC B.V.
 - Univé Zorgkantoor B.V.
 - VGZ Zorgkantoor B.V.
 - Trias Zorgkantoor B.V.
 - Exclusief Verzekeringen B.V.
 - Trias B.V.
-
- Stichting Univé Rechtshulp

Grafische vereenvoudigde weergave 'Univé-VGZ-IZA-Trias' m.b.t. verwerking persoonsgegevens



Bijlage 2: Overzicht meldingsnummers "Univé-VGZ-IZA-Trias"

Hieronder vind u de meldingsnummers waarmee u bij het CBP de meldingen van onze bedrijven kunt inzien.

CBP nr.	Juridische entiteit	Onderwerp
1216343	Algemeen bestuur IZA Nederland	Administratie uitvoering IZA-zorgverzekering
1248120	Compander BV	Administratie schadeafwikkeling inspectie en taxatie voor derden
1243370	Compander BV i.o.	Geautomatiseerde administratie onderzoeks- recherchebureau
1197649	Coöp Univé Verzekeringen B.A.	Aangaan en uitvoeren verzekeringsovereenkomsten
1197650	Coöp Univé Verzekeringen B.A.	Uitvoeren marketingactiviteiten
1083093	Coöp Univé Zorg	Camerasysteem
1147370	Coöp Univé Zorg B.A.	Administratie uitvoering AWBZ-verzekering
1147369	Coöp Univé Zorg B.A.	Administratie uitvoering zorgverzekeringen
1346924	IZA Zorgverzekeraar N.V.	Administratie uitvoering zorgverzekeringen
1346936	IZZ Zorgverzekeraar N.V.	Administratie uitvoering zorgverzekeringen
1147369	N.V. Univé Zorg	Administratie uitvoering zorgverzekeringen
1346912	N.V. Zorgverzekeraar UMC	Administratie uitvoering zorgverzekeringen
1147370	OVM Univé Zorgverzekeraar U.A.	Administratie uitvoering AWBZ-verzekering
1196991	OWM Trias Aanvullende verzekeringen U.A.	Administratie uitvoering zorgverzekeringen
1256251	OWM Trias Aanvullende verzekeringen U.A.	Incidentenregister fraude
1196991	OWM Zorgverzekeraar Trias U.A.	Administratie uitvoering zorgverzekeringen
1196981	OWM Zorgverzekeraar Trias U.A.	Zorgkantoren
1160017	OWM Zorgverzekeraar VGZ U.A.	Incidentenregister
1160017	Stichting Ziekenfonds VGZ	Incidentenregister
1196991	Trias Zorgverzekeraar N.V.	Administratie uitvoering zorgverzekeringen
1370936	Univé	Bedrijfsprocessen waaronder incidentenregister
1041587	Univé Verzekeringen	Incidentenregister
1044381	Univé Verzekeringen	Video-observatie en registratie
1147369	Univé Zorgverzekeraar N.V.	Administratie uitvoering zorgverzekeringen
1159961	VGZ Zorgverzekeraar N.V.	Administratie uitvoering zorgverzekeringen
1059231	Zorgverzekeraar Cares Gouda N.V.	Aangaan en uitvoeren verzekeringsovereenkomsten

