

Privacystatement 2016



Introductie

Coöperatie VGZ UA (hierna cVGZ) vindt uw privacy erg belangrijk. Wij werken dagelijks met uw persoonsgegevens, waaronder gegevens over uw gezondheid. Het is voor u en voor ons belangrijk om een betrouwbare verwerking van uw gegevens te waarborgen. Juist omdat wij als zorgverzekeraar inzicht in zulke persoonlijke informatie hebben. In de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Zorgverzekeraars (Gedragscode Zorgverzekeraars) is die zorgvuldige omgang met uw gegevens gewaarborgd. Deze gedragscode geeft de beginselen en gedragsregels weer waaraan zorgverzekeraars zich moeten houden als zij omgaan met persoonsgegevens. Wij leven de Gedragscode Zorgverzekeraars daarom altijd na.

Wie zijn wij?

cVGZ biedt zorgverzekeringen aan via de verzekeraars die aan ons gebonden zijn. Het gaat dan om de basisverzekering op grond van de Zorgverzekeringswet en de aanvullende verzekeringen. De verzekeraars leggen zich daarnaast toe op bedrijfszorg, verzuimbesteding en preventie. cVGZ bestuurt de volgende zes zorgverzekeraars:

- VGZ Zorgverzekeraar NV (VGZ)
- NV Univé Zorg (Univé Zorg)
- IZA Zorgverzekeraar NV (IZA)
- IZZ Zorgverzekeraar NV (IZZ)
- NV Zorgverzekeraar UMC (UMC)
- NV VGZ Cares (Cares)

De zorgverzekeraars hebben allen een eigen productenpakket en richten zich hiermee op specifieke doelgroepen.

cVGZ is enig aandeelhouder van Holding VGZ B.V. Onder deze BV worden werkzaamheden uitgevoerd in het kader van de Wet langdurige zorg (Wlz):

- VGZ Zorgkantoor BV

Met dit privacystatement informeert cVGZ u over de redenen van gegevensverzameling. Wij leggen u graag uit hoe uw privacy wordt beschermd, welke rechten u hebt en onder welke voorwaarden wij gegevens aan u of anderen kunnen verstrekken.

Voor wie is deze verklaring geschreven?

Deze verklaring is opgesteld voor iedereen van wie wij persoonsgegevens verwerken. Onder 'verwerken' verstaan wij het opvragen, bewaren en verstrekken van persoonsgegevens. Dit privacystatement is van toepassing op alle (aspirant) verzekerden, verzekeringsnemers, werknemers die via hun werkgever onder een bedrijfszorgregeling vallen en klanten die via ons Zorgkantoor geholpen worden bij het invullen van hun zorgbehoefte.

Waarom verzamelen wij bepaalde informatie?

Als iemand een product of dienst aanvraagt, ontvangt en verstrekt cVGZ (persoons)gegevens van u en anderen. cVGZ verzamelt deze gegevens voor:

Het aangaan en uitvoeren van de verzekeringsovereenkomst

Als u bij cVGZ een zorgverzekering afsluit, gaat u met ons een verzekeringsovereenkomst aan. Wij gebruiken uw persoonsgegevens om deze overeenkomst aan te gaan en uit te voeren. Zo gebruiken wij uw gegevens onder andere voor de beoordeling en acceptatie van u als verzekerde. Voor het beheren van gegevens in onze klantadministratie. Voor het afhandelen van declaraties. En voor brieven, e-mails en serviceberichten naar u hierover.

Het uitvoeren van de Wlz

Ons Zorgkantoor gebruikt uw persoonsgegevens om te zorgen dat u de zorg krijgt die u nodig hebt.

Marketingdoeleinden

Uw persoonsgegevens, zoals uw naam, adres of e-mailadres, gebruiken wij ook om u op de hoogte te houden van onze nieuwe producten en productverbeteringen. We gebruiken hiervoor nooit bijzondere persoonsgegevens, zoals informatie over uw gezondheid. Wilt u liever niet dat wij uw gegevens voor marketingdoeleinden gebruiken? Dan kunt u dat altijd aan ons laten weten.

Informatieverstrekking

cVGZ gebruikt uw gegevens ook om u serviceberichten over uw zorgverzekering toe te sturen. Bijvoorbeeld informatie over uw nieuwe polis.

Onderzoeken

cVGZ combineert persoons-, declaratie- en dossiergegevens om statistische klantanalyses te doen. Hiermee willen wij de kwaliteit van onze diensten en die van zorgaanbieders onderzoeken en verbeteren. Of we gebruiken de gegevens voor wetenschappelijk onderzoek. cVGZ zorgt er altijd voor dat de gegevens die verstrekt en/of gepubliceerd worden niet tot een persoon herleidbaar zijn.

Het waarborgen van de veiligheid en integriteit van onze sector

cVGZ maakt gebruik van persoonsgegevens om misbruik te voorkomen en fraude op te sporen. We wisselen fraude- en criminaliteitsgegevens uit met andere financiële instellingen, Zorgverzekeraars Nederland, de politie en/of andere opsporingsdiensten. Dit gebeurt via registratie in een aantal informatiesystemen. Zoals het Bedrijfsprocessensysteem, het Incidentenregister (IR), het Externe Verwijzingen Register (EVR) of het Centraal Informatie Systeem (CIS). Deze systemen en registers zijn in beheer bij de afdeling 'Risk, Compliance en Veiligheidszaken' van onze organisatie.

Het voldoen aan wettelijke verplichtingen

cVGZ verzamelt verplichte gegevens die wij moeten hebben om uw zorgverzekering uit te voeren. Bijvoorbeeld uw Burgerservicenummer (BSN). Uw BSN wordt alleen gebruikt voor het uitvoeren van de wettelijke taken.

Het analyseren, onderhouden, beveiligen en optimaliseren van de websites van VGZ

Wilt u meer informatie over het analyseren van de websites van cVGZ? Lees dan de [cookieverklaring](#).

Beveiliging persoonsgegevens

De bescherming van uw privacy is belangrijk, zowel voor u als voor ons. Daarom treffen wij technische en organisatorische maatregelen om uw gegevens te beschermen. Zo beveiligen wij de toegang tot onze 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. Uw persoonsgegevens zijn intern alleen in te zien voor medewerkers die uw gegevens nodig hebben om op juiste wijze uitvoering te geven aan uw zorgverzekering. U kunt een reden hebben om ons te vragen bepaalde persoonsgegevens, zoals uw adres geheim te houden. Aan zo'n verzoek voldoen wij natuurlijk altijd, binnen de eisen die wettelijk aan ons gesteld worden. De persoonsgegevens die u geheim wilt houden, zullen dan niet (meer) aan derden verstrekt worden.

Bijzondere gegevens

Bijzondere persoonsgegevens zijn bijvoorbeeld gegevens over uw gezondheid of strafrechtelijke gegevens. Deze gegevens worden, vanwege hun bijzondere karakter, extra zorgvuldig verwerkt.

Onze medisch adviseurs zijn verantwoordelijk voor de juiste verwerking van een deel van uw gezondheidsgegevens. Hiervoor hebben zij medisch beroepsgeheim. Andere medewerkers hebben alleen toegang tot deze gegevens als zij tot de 'functionele eenheid' van de medisch adviseur behoren. En als zij de gegevens voor de uitvoering van hun werkzaamheden echt 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.

Strafrechtelijke gegevens verwerken wij volgens de Wet bescherming persoonsgegevens. Ook voor de opsporing van fraude, misbruik en oneigenlijk gebruik worden gegevens vastgelegd. Hierbij houden wij ons aan het 'Fraudeprotocol van het Verbond van Verzekeraars' en het 'Protocol incidentenwaarschuwingssysteem financiële instellingen'.

Internet

Wat betreft persoonsgegevensverwerking op internet en de bescherming van uw privacy laten wij u graag het volgende weten:

- Mijn-omgeving
U kunt via de Mijn-omgeving (bijvoorbeeld mijnvgz.nl) uw declaraties indienen en inzien. Ook hebt u hier inzage in uw polisgegevens en kunt u wijzigingen of meldingen doorgeven. Deze internet-omgevingen beveiligen wij zo goed mogelijk met technische en organisatorische maatregelen.
- Cookies
Wilt u meer informatie over het analyseren van de websites van cVGZ? Lees dan de [cookieverklaring](#).

Uw rechten en mogelijkheden

U hebt een aantal rechten en mogelijkheden:

- U mag de gegevens die wij over u hebben gewerkt altijd inzien
- U mag ons vragen om een correctie van uw gegevens, zoals het wijzigen of verwijderen van gegevens
- U mag ons te vragen uw persoonsgegevens niet meer te gebruiken (recht van verzet) als u vindt dat wij uw gegevens op een verkeerde manier hebben gebruikt

Niet in alle gevallen kunnen of mogen wij uw gegevens wijzigen of verwijderen. Bijvoorbeeld als dit in strijd is met de wet. Een verzoek tot inzage of correctie kunt u indienen bij de Functionaris voor de Gegevensbescherming van cVGZ (zie hieronder voor de adresgegevens). U ontvangt dan binnen vier weken een reactie.

Voorwaarden verstrekking informatie (recht op inzage en correctie)

Wilt u uw gegevens inzien? Dan hebben wij eerst uw legitimatie nodig. Wij verstrekken geen gegevens over uw gezondheid, declaratie- of schadegegevens via de fax of per onbeveiligde e-mail. Dit doen wij om uw privacy te beschermen. Wilt u anderen toestemming geven om 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.

Recht van verzet

Bent u het niet eens met bepaalde manieren waarop wij uw gegevens gebruiken? Dan kunt u ons dat laten weten. Dit geldt bijvoorbeeld voor:

- het ontvangen van commerciële aanbiedingen van uw eigen zorgverzekeraar
- het gebeld worden door ons (en andere commerciële bedrijven). Dit kunt u via het 'Bel me niet register' doorgeven
- het benaderd worden voor deelname aan klanttevredenheidsonderzoeken

Toezicht

cVGZ heeft een Functionaris voor de Gegevensbescherming (FG) aangesteld. De FG heeft op basis van de Wet bescherming persoonsgegevens twee kerntaken:

- Onafhankelijk toezicht houden op de naleving van de Wet bescherming persoonsgegevens binnen cVGZ.
- Een register (bij)houden van alle verwerkingen van persoonsgegevens die op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens bij de FG moeten worden gemeld.

Wijzigingen

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

Vragen over privacy

Hebt u vragen over uw rechten, deze privacyverklaring of over hoe cVGZ omgaat met uw privacy in het algemeen? Wilt u inzage in hoe uw gegevens zijn vastgelegd? Vindt u dat er niet juist met uw gegevens is omgegaan? Of wilt u inzage in het register verwerking persoonsgegevens? Neem dan contact op met de FG.

U kunt uw vraag, opmerking of klacht over het gebruik van uw persoonsgegevens sturen aan:

Coöperatie VGZ UA, Afdeling Risk, Compliance en Veiligheidszaken

T.a.v. de Functionaris voor de Gegevensbescherming
Postbus 5040
6802 EA Arnhem

Of stuur ons een bericht via de privacypagina op onze website.

Klachten

Ook klachten over de omgang met uw persoonsgegevens kunt u richten aan de Functionaris voor de Gegevensbescherming. Is uw klacht niet naar uw tevredenheid afgehandeld? Dan kunt u uw klacht daarna voorleggen aan de Autoriteit Persoonsgegevens. U leest hierover meer in de brief met onze reactie op uw klacht. Of kijk op de klachtenpagina op onze website.