



Privacy Statement OHRA

Inhoudsopgave

OHRA	2
Onze bedrijfsstructuur	2
Officiële statement	2
Welke gegevens verzamelen we van je?	3
Waarom verzamelen we bepaalde gegevens?	3
Met wie delen we gegevens? En waarom?	4
Belangrijkste partijen waar wij gegevens mee delen	5
Goede scheiding van gegevens	6
Op welke momenten wisselen we gegevens uit?	6
Hoe beschermen we je gegevens?	8
Twijfel je over een bericht van ons?	8
Wat kun je zelf doen?	8
Hoe lang bewaren we je gegevens?	8
Voor schadeverzekeringen	8
Voor levensverzekeringen en bankproducten	9
Voor zorgverzekeringen	9
Je gegevens bij gebruik van andere websites en social media	9
Als wij verwijzen naar andere partijen	9
Als je via social media contact met ons zoekt	9
Welke rechten en keuzes heb je?	9
Geen commerciële acties meer	10
Cookies en mailings	10
Je persoonsgegevens inzien	10
Ben je als zzp'er bij ons verzekerd?	11
Geen Mijn OHRA: wat nu?	11
Hoe maak je een geldige kopie van je paspoort of id-kaart?	11
Je persoonsgegevens wijzigen	11
Bezwaar maken of een klacht indienen	11
Je persoonsgegevens laten verwijderen of niet laten gebruiken	12
Je persoonsgegevens downloaden	12
Geen Mijn OHRA?	12
Opnemen van telefoongesprekken	12
Waarom nemen we onze telefoongesprekken op?	12
Welke cookies plaatsen wij?	13
Vragen over je privacy?	13
Wil je je persoonsgegevens inzien?	13
Heb je geen Mijn OHRA of vraag je liever je informatie aan op papier?	13
Wil je meer lezen over de privacy van ieder bedrijfsonderdeel?	13

OHRA

OHRA bestaat uit verschillende bedrijfsonderdelen en handelsnamen en maakt deel uit van NN Group N.V. Tot NN Group N.V. behoren onderstaande bedrijfsonderdelen die gebruik maken van de handelsnaam OHRA.

Onze bedrijfsstructuur

OHRA bestaat uit verschillende bedrijfsonderdelen en handelsnamen en maakt deel uit van NN Group N.V. Tot NN Group N.V. behoren de volgende bedrijfsonderdelen die gebruik maken van de handelsnaam OHRA:

Tot NN Group N.V. behoren verder onder andere: Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V., Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., Nationale-Nederlanden Services N.V., NN Non-Life Insurance N.V. en Nationale-Nederlanden Bank N.V. (hierna: 'Nationale-Nederlanden').

Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V.

Dit bedrijfsonderdeel maakt gebruik van de handelsnaam OHRA Schadeverzekeringen. Wil je weten hoe je privacy bij OHRA Schadeverzekeringen is geregeld? Dit kun je lezen in het privacy-statement op www.ohra.nl/privacy.

Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V.

Dit bedrijfsonderdeel maakt gebruik van de handelsnaam OHRA Levensverzekeringen. Wil je weten hoe je privacy hier geregeld is? Dit kun je lezen op www.nn.nl/privacy.

Nationale-Nederlanden Bank

Dit bedrijfsonderdeel maakt gebruik van de handelsnaam OHRA Bank. Wil je weten hoe je privacy hier geregeld is? Dit kun je lezen op www.nn.nl/privacy.

Distributie Zorgverzekering B.V.

Dit bedrijfsonderdeel maakt gebruik van de handelsnaam OHRA Zorg en bemiddelt zorgverzekeringen naar OHRA Zorgverzekeringen NV/OHRA Ziektekostenverzekeringen NV (beiden onderdeel van CZ-groep). Wil je weten hoe je privacy bij OHRA Zorg is geregeld is? Dit kun je lezen in het privacy-statement op www.ohra.nl/privacy.

Wil je weten hoe je privacy bij OHRA Zorgverzekeringen NV/OHRA Ziektekostenverzekeringen NV is geregeld is? Dit kun je lezen op www.cz.nl/privacy.

Officiële statement

Bij het sluiten van een verzekering, hypotheek of andere financiële dienst hebben wij persoonsgegevens van u nodig. NN Group N.V. respecteert de persoonlijke levenssfeer van haar cliënten. Met uw persoonsgegevens wordt door ons dan ook zorgvuldig omgegaan. NN Group N.V. verwerkt uw gegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen, de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars en de specifiek voor zorgverzekeraars opgestelde Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Zorgverzekeraars. In deze Gedragscodes zijn de regels van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) specifiek uitgewerkt voor verzekeraars, banken en zorgverzekeraars.

De volledige tekst van de Gedragscodes kunt u downloaden via de website van het Verbond van Verzekeraars en via de website van Zorgverzekeraars Nederland. U kunt de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars ook schriftelijk opvragen bij het Verbond van Verzekeraars (Postbus 93450, 2509 AL Den Haag, telefoonnummer 070 333 85 00). Uiteraard worden deze Gedragscodes door ons nageleefd bij al onze activiteiten. NN Group N.V. heeft de verwerking van uw persoonsgegevens aangemeld bij haar Functionaris voor de gegevensbescherming, zoals beschreven in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De Functionaris voor de gegevensbescherming ziet erop toe dat de verwerking in overeenstemming is met de wet en de gedragsregels. In de volgende onderdelen staat beschreven hoe OHRA omgaat met je persoonsgegevens, welke rechten je hebt en waar je terecht kunt voor vragen over je privacy.

Welke gegevens verzamelen we van je?

Sluit je bij ons een verzekering af, meld je een schade of bezoek je onze website? Dan verzamelen we gegevens van je. Welke gegevens verzamelen we nu? Wat doen we daarmee en hoe lang bewaren we ze? We zijn daar graag open over.

Waarom verzamelen we bepaalde gegevens? En waarom?

In onze uitleg over hoe we omgaan met de gegevens die we van je hebben, maken we onderscheid tussen persoonsgegevens en overige gegevens. Persoonsgegevens zijn gegevens die direct te herleiden zijn naar jou, zoals je naam, adres en telefoonnummer. Overige gegevens zijn gegevens die we van je hebben, maar die op zichzelf niet te herleiden zijn naar jou, zoals de premie die je betaalt, de dekking die je hebt of het type dak dat je huis heeft. Wij hebben op verschillende momenten verschillende redenen om je gegevens te verzamelen of gebruiken. Hieronder leggen we dit uit.

Waarom?	Welke gegevens?
Om de verzekering die je bij ons hebt uit te kunnen voeren, zoals de aanvraag en de verlenging van je verzekering en om schades te behandelen	<ul style="list-style-type: none"> je persoonsgegevens, zoals naam, geslacht, adres en geboortedatum persoonsgegevens van een eventuele partner of kinderen voor bijvoorbeeld een zorgverzekering: naam, geboortedatum. je gegeven antwoorden bij het aanvragen van een verzekering, wijziging, schademelding of declaratie medische gegevens in geval van o.a. ongevallen, ziektekosten in het buitenland die vergoed worden door onze reisverzekering overige gegevens over dat wat je bij ons verzekert, zoals je woning, je inboedel, je huisdier of je auto
Om je online en offline te kunnen informeren over je verzekering, zoals veranderingen in je verzekering en service-informatie	<ul style="list-style-type: none"> persoonsgegevens, zoals je e-mailadres, (mobiele) telefoonnummer en adresgegevens overige gegevens, zoals productgegevens

Waarom?	Welke gegevens?
Om onze dienstverlening beter, persoonlijker en dus relevanter te maken en voor overige marketingactiviteiten, adverteren, het bieden van relevante aanbiedingen en informatie over onze producten (commercieel)	<ul style="list-style-type: none"> persoonsgegevens, zoals je e-mailadres en je naam overige gegevens, zoals de producten die je bij ons hebt en het gebruik van digitale media van OHRA: onze app, website, live chat en social media
Voor het personaliseren van je interactie met onze website en app, voor het verbeteren van de online navigatie en voor het maken van rapportages over het gebruik van onze website en app	<ul style="list-style-type: none"> persoonsgegevens, zoals je IP-adres, je naam, e-mail en geboortedatum overige gegevens, zoals de producten die je bij ons hebt
Om wettelijk verplichte meldingen te kunnen doen in landelijke databases. En om fraude en misbruik te kunnen melden	<ul style="list-style-type: none"> persoonsgegevens overige gegevens
Om onze service te kunnen verbeteren	<ul style="list-style-type: none"> persoonsgegevens: opgenomen telefoongesprekken met onze klantenservice overige gegevens, zoals resultaten uit onderzoeken en (online) analyses
Om je vragen te kunnen beantwoorden en om statistisch onderzoek, marktonderzoek en klanttevredenheids-onderzoek uit te kunnen voeren	Alle persoonsgegevens en overige gegevens die we van je hebben
Om je schadeverleden bij te kunnen houden	<ul style="list-style-type: none"> persoonsgegevens, zoals je naam en adres overige gegevens, zoals schademeldingen, declaraties en uitbetalingen
Om je betalingsgedrag bij te kunnen houden	<ul style="list-style-type: none"> persoonsgegevens, zoals je rekeningnummer en naam overige gegevens, zoals je betalingen en storneringen

Met wie delen we gegevens? En waarom?

We zijn voorzichtig met de gegevens die we van je hebben. Het gaat tenslotte om je privacy. Daarom geven we je gegevens alleen aan andere partijen als dat nodig én toegestaan is.

Om je verzekering te kunnen uitvoeren, moeten we gegevens uitwisselen met andere partijen. We kunnen bijvoorbeeld niet je premie incasseren als de bank je gegevens niet heeft. En zo zijn er meer voorbeelden.

Belangrijkste partijen waar wij gegevens mee delen

Hieronder vind je een overzicht van de belangrijkste partijen waar wij gegevens mee delen.

Met wie?	Waarvoor?
CIS	<p>Alle verzekeraars en gevolmachtigden zijn aangesloten bij de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS). Als je een verzekering bij OHRA sluit, wijzigt of een schade-melding doet, wisselen we gegevens uit met CIS.</p> <p>Lees er meer over op de website van CIS: website van CIS</p>
CZ	<p>Sluit je via OHRA een zorgverzekering, dan ben je verzekerd bij de OHRA zorgverzekeraars, onderdeel van CZ Groep. OHRA heeft alleen de gegevens die nodig zijn voor het bemiddelen en de serviceverlening. Denk bijvoorbeeld aan je naam, adres en leeftijd. Wij hebben geen inzage in je medische- en betaalgegevens. Wil je weten welke gegevens CZ van je heeft, dan kun je terecht bij CZ. Lees er meer over op: www.cz.nl/privacy</p>
DAS	<p>Sluit je bij ons een rechtsbijstandsverzekering, dan loopt de rechtsbijstand via onze partner DAS. Ook hier zijn de gegevens van DAS en OHRA strikt gescheiden.</p> <p>Wil je weten welke gegevens DAS van je heeft, dan kun je terecht bij DAS. Lees er meer over op: www.das.nl/over-das/privacy</p>
SOS Hulpdienst	<p>Als je in geval van nood contact met ons opneemt terwijl wij niet geopend zijn, dan helpt onze partner SOS Hulpdienst je verder. Zo kun je in geval van nood dag en nacht geholpen worden. Om je goed te kunnen helpen, heeft SOS Hulpdienst wel gegevens van je nodig.</p>
LSC	<p>Het LSC behandelt alle letselschadeclaims voor ons. Afhankelijk van de door jou gesloten verzekering kan het dan gaan om letsel van een derde (bijvoorbeeld een door jou met je auto aangereden fietser) of om letsel van jouzelf. In het Letsel Service Centrum werken alle mensen die nodig zijn bij letselschade. Denk hierbij aan medisch adviseurs, juridisch adviseurs en mensen die namens de ons bij de derde of jou langskomen. Soms heeft het Letselschade Service Centrum ook medische gegevens nodig om jouw eigen letselschade te behandelen. Je eigen arts kan die gegevens verstrekken. Hiervoor moet je zelf toestemming geven. Je medische gegevens zijn privé en komen daarom niet in het schadedossier dat wij van je hebben. Alleen onze medisch adviseur mag je medische gegevens inzien.</p>

Met wie?	Waarvoor?
Marketingpartners	In sommige gevallen werken we samen met andere bedrijven om onze bestaande of mogelijk nieuwe klanten te benaderen met relevante, commerciële berichten, of om onderzoek en analyses uit te voeren. Wij wisselen alleen gegevens met hen uit als dit volgens de wet is toegestaan en als zij dezelfde passende maatregelen hebben genomen om je gegevens veilig te verwerken. Wil je weten welke partijen dit betreft voor jouw verzekeringen, neem dan contact met ons op.
Andere onderdelen binnen de Nationale-Nederlanden Groep	OHRA bestaat uit verschillende bedrijfsonderdelen en handelsnamen en maakt deel uit van NN Group N.V. Binnen deze bedrijfsonderdelen kunnen wij gegevens uitwisselen. Dit doen we om onze klanten een betere service te kunnen leveren, relevanter te kunnen zijn en elkaar te informeren over eventuele risico's.

Goede scheiding van gegevens

Vanuit OHRA bieden we onze klanten producten van verschillende bedrijfsonderdelen. Soms ook van verschillende bedrijven. Sluit je bijvoorbeeld via ons een zorgverzekering af? Dan ben je verzekerd bij de [OHRA zorgverzekeraars](#), onderdeel van CZ Groep. En als je bij ons een rechtsbijstandsverzekering afsluit, word je door DAS geholpen bij juridische problemen.

Samen zorgen we ervoor dat je gegevens gescheiden blijven. En dat is belangrijk, want daarmee beschermen we je privacy. Zo hebben wij bijvoorbeeld je medische gegevens niet. Die zijn alleen bekend bij jou en bij CZ Group. En hetzelfde geldt voor je juridische dossier. Daar kan alleen DAS bij. OHRA heeft geen inzage in die gegevens. En andersom geven wij partijen zoals DAS en CZ Group geen inzage in gegevens, die zij niet nodig hebben om jou van dienst te zijn of te voldoen aan de wet. De scheiding van gegevens betekent ook dat wij je soms niet kunnen helpen als je wil weten welke gegevens van jou bekend zijn. Misschien moet je daarvoor juist bij een andere partij zijn. We kunnen ons voorstellen dat je dat zelf niet helemaal wilt of kunt uitzoeken. Daarom vertellen we je altijd bij wie je voor welke gegevens moet zijn.

Op welke momenten wisselen we gegevens uit?

In onze uitleg over hoe we omgaan met de gegevens die we van je hebben, maken we onderscheid tussen persoonsgegevens en overige gegevens. Persoonsgegevens zijn gegevens die direct te herleiden zijn naar jou, zoals je naam, adres en telefoonnummer. Overige gegevens zijn gegevens die we van je hebben, maar die op zichzelf niet te herleiden zijn naar jou, zoals de premie die je betaalt, de dekking die je hebt of het type dak dat je huis heeft. Wij hebben op verschillende momenten verschillende redenen om je gegevens te verzamelen of gebruiken. Hieronder leggen we dit uit.

Momenten	Met wie?
Aanvragen of wijzigen van een product	Bij het aanvragen of wijzigen van een verzekering wisselen wij gegevens uit met externe partijen om het je zo makkelijk mogelijk te maken. Denk aan RDW voor het ophalen van je autogegevens of Infofolio voor het berekenen van de herbouwwaarde van je woning. Daarnaast wisselen we gegevens uit met partijen zoals CIS en kunnen we een kredietwaardigheidscheck uitvoeren.
Schadeafhandeling	Het afhandelen van een schade doen wij niet allemaal zelf. We maken bijvoorbeeld gebruik van expertisediensten en erkende herstellere. Daarom wisselen wij gegevens met hen uit. Ook kan het zijn dat wij gegevens moeten uitwisselen met (verzekeraars van) tegenpartijen, banken, hulpdiensten, of partijen met wie wij samen een product aanbieden (zoals DAS). Daarnaast wisselen we gegevens uit met partijen zoals CIS en kunnen we een kredietwaardigheidscheck uitvoeren.
Uitvoeren van betalingen of incasso's	We incasseren premie van je rekening. Of we betalen een bedrag uit als je schade hebt gehad. Dat kan alleen als we je gegevens met banken delen, zoals je rekeningnummer en persoonsgegevens.
Verlengen van je verzekeringen	We gebruiken de bij ons bekende gegevens om je nieuwe premie voor het volgende jaar te berekenen. Ook gebruiken we je gegevens om je hierover te informeren.
Marketing en commerciële acties	Soms werken we samen met andere bedrijven om onze bestaande of mogelijk nieuwe klanten te benaderen met relevante, commerciële berichten of om onderzoek en analyses uit te voeren. Denk aan partners die ons helpen met de verzending van e-mails, het verzamelen en interpreteren van data over online gedrag en mediaplatforms waarop we adverteren. Hierbij proberen we altijd zo relevant mogelijk te zijn. Dat betekent ook dat we soms gegevens uitwisselen met deze partners. Daarnaast maken wij gebruik van profiling. Profiling is het verzamelen van specifieke kenmerken op persoonlijk niveau. Hiermee stellen we doelgroepen samen om deze te kunnen voorzien van interessante en relevante aanbiedingen en informatie. Dit gebeurt alleen als dit volgens de wet mag en als je hier zelf toestemming voor hebt gegeven door cookies te accepteren op onze site. Lees hiervoor ook ons cookiestatement op www.ohra.nl/cookies
Ondersteunende processen	Om bovenstaande processen goed te kunnen uitvoeren wordt ook regelmatig gebruik gemaakt van leveranciers van diensten. Denk aan cloudoplossingen of ondersteuning bij de administratie of de verzending van brieven en e-mails over uw producten.

Hoe beschermen we je gegevens?

Er zijn allerlei regels en afspraken waar wij ons aan houden om je gegevens te beschermen. Die vind je hieronder. Vaak zijn dat afspraken die we met alle financiële instellingen hebben gemaakt. Bijvoorbeeld hoe onze medewerkers moeten werken, zodat je gegevens vertrouwelijk blijven. Maar ook afspraken over technische en organisatorische maatregelen tegen verlies, onrechtmatige verwerking of onrechtmatige toegang tot je gegevens. Wij verlangen van onze leveranciers, partners en andere bedrijfsonderdelen dat zij je gegevens op passende wijze beschermen.

OHRA verwerkt je gegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming, het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen, de [Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars](#) en de specifiek voor zorgverzekeraars opgestelde Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Zorgverzekeraars. In deze Gedragscodes zijn de regels van de Algemene Verordening Gegevensbescherming specifiek uitgewerkt voor verzekeraars, banken en zorgverzekeraars.

Twijfel je over een bericht van ons?

Krijg je een bericht, een app of een e-mail van OHRA, maar twijfel je of het ook echt van ons is? Dan kan het 'phishing' zijn: een poging om gegevens van je te krijgen en je daarmee op te lichten.

Neem bij twijfel direct contact op met info_secure@ohra.nl. Dan kijken we met je mee of het een OHRA-bericht is. Gaat het inderdaad om oplichting, dan melden wij dit direct bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Wat kun je zelf doen?

Zelf kun je ook veel doen om je gegevens veilig te houden. Dat hebben we voor je op een rijtje gezet in onze voorwaarden voor elektronische dienstverlening. Lees hier meer over op:

www.ohra.nl/algemene-voorwaarden-elektronische-diensten.pdf

Hoe lang bewaren we je gegevens?

Er zijn wettelijke regels voor hoe lang we je gegevens moeten en mogen bewaren.

Hoe lang we je gegevens bewaren is afhankelijk van het soort verzekering, het soort gegeven en waarvoor het wordt gebruikt. De zogenoemde bewaartermijn is dus niet altijd hetzelfde.

Voor schadeverzekeringen

Wij bewaren en verwerken al je gegevens die nodig zijn voor een verzekering zolang de verzekering loopt. Is de verzekering beëindigd, dan verwijderen wij de gegevens na 7 jaar. Ook gegevens die we gebruiken voor afhandeling van schades, verwijderen we na 7 jaar. Soms zijn wij wettelijk verplicht om gegevens langer te bewaren. Dat doen we dan natuurlijk. In specifieke gevallen bewaren we je gegevens ook langer dan 7 jaar, bijvoorbeeld in juridische procedures.

Na de bewaartermijn worden je persoonsgegevens verwijderd, anoniem gemaakt of gearchiveerd. Anoniem gemaakte of gearchiveerde gegevens gebruiken we alleen voor historische, statistische of wetenschappelijke doeleinden.

Voor levensverzekeringen en bankproducten

Hoe lang je gegevens over je levensverzekering of bankproducten bewaard worden, staat beschreven in het privacy statement van Nationale-Nederlanden, te vinden op www.nn.nl/Privacy.

Voor zorgverzekeringen

Hoe lang je gegevens over je zorgverzekering bewaard worden, staat beschreven in het privacy statement van CZ, te vinden op www.cz.nl/privacy.

Je gegevens bij gebruik van andere websites en social media

Hoe is je privacy geregeld bij websites waar wij naar verwijzen? Of als je bijvoorbeeld contact met ons opneemt via social media?

Om onze klanten te helpen, gebruiken wij informatie op andere websites en in social media. Ook vinden we het prettig als klanten zelf kunnen kiezen op welke manier ze met ons contact op willen nemen. Social media horen daar bij. Wat gebeurt er dan met je gegevens? En wie is er verantwoordelijk voor de privacy van je gegevens?

Als wij verwijzen naar andere partijen

Op onze websites en apps staan links naar andere partijen, zoals social media aanbieders. Als je deze links volgt, verlaat je onze websites en apps. Ons privacy statement is dan niet meer van toepassing. Het gebruik van deze websites en social media is je eigen verantwoordelijkheid. Wil je meer informatie over hoe deze partijen met je gegevens omgaan, dan kun je terecht bij die partijen zelf. Wij zorgen er wel voor dat het duidelijk is als je onze website of app verlaat.

Als je via social media contact met ons zoekt

Stel je ons een vraag via social media? Of log je met je social media-profiel in op onze online diensten? Dan kunnen er gegevens met ons worden gedeeld. Wij ontvangen dan bijvoorbeeld je naam, geboortedatum en interesses. Wat we van je ontvangen en hoeveel, kun je voor een belangrijk deel zelf instellen bij de social media-aanbieder. Kijk hiervoor - en hoe zij met je gegevens omgaan - op de website van de social media-aanbieder. In ons cookiestatement hebben we deze punten nog wat uitgebreider beschreven, deze is te vinden op www.ohra.nl/cookies.

Welke rechten en keuzes heb je?

Je gegevens zijn ook echt van jou. Welke rechten heb je rondom je privacy en persoonsgegevens? En wat kun je daarin aanpassen?

Geen commerciële acties meer

OHRA mag jouw gegevens gebruiken om je te informeren over commerciële acties. Natuurlijk alleen als we ons houden aan de voorwaarden die daarvoor gelden. En je kunt ervoor kiezen om geen commerciële acties meer te krijgen. Hoe dat werkt leggen we hieronder uit.

Cookies en mailings

Er zijn verschillende commerciële acties die je kunt krijgen van OHRA. Wil je daarin iets veranderen, dan kan dat op verschillende manieren.

1. Geen commerciële aanbiedingen meer van OHRA in je mail.

Wil je liever geen relevante aanbiedingen meer in je mail ontvangen over andere verzekeringen? Dan kun je ons dat laten weten via het formulier op www.ohra.nl/afmelden-informatie. Dat betekent niet dat je nooit meer iets van ons ontvangt. We zullen je nog wel benaderen met belangrijke informatie over de producten die je van ons hebt. Dit zijn wij namelijk verplicht.

2. Geen commerciële OHRA-boodschappen meer op andere websites.

Wil je van ons geen gepersonaliseerde aanbiedingen op andere websites (meer) ontvangen? Accepteer dan geen cookies op onze website, of wijzig je eerdere keuze.

Je kunt zelf bepalen hoe je met die cookies omgaat:

- Cookies verwijderen van je computer, tablet of mobiel. Welke je wil verwijderen en hoe je dat doet, is een nogal technisch verhaal. We verwijzen graag naar de Consumentenbond daarvoor. Die heeft de informatie over cookies verwijderen en hoe je dat doet voor je op een rijtje gezet. Kijk hiervoor op: www.consumentenbond.nl/internet-privacy/cookies-verwijderen
- **TIP:** het kan zijn dat je boodschappen krijgt via online advertentiepartijen doordat je sites hebt bezocht. Allerlei sites, niet alleen die van OHRA. Op www.YourOnlineChoices.nl lees je daar meer over en is het mogelijk om je voorkeuren van advertentiepartijen te wijzigen.

Je persoonsgegevens inzien

Wil je weten welke persoonsgegevens we van je hebben? Je hebt het recht om ons te vragen welke persoonsgegevens we van je hebben. En wij zijn verplicht je deze ter inzage aan te bieden.

Gelukkig hebben we dat al lang voor je geregeld. Je persoonsgegevens vind je in [Mijn OHRA](#). In Mijn OHRA vind je daarnaast gegevens van zaken die je met een schade- of zorgverzekering bij ons hebt verzekerd, zoals je auto, woning of motor.

Wij doen ons best je overzicht in Mijn OHRA zo compleet en volledig mogelijk te houden. Toch kan het zijn dat je iets mist. Je kunt ons dan vragen om deze informatie voor je klaar te zetten. Dat kan via het informatie aanvraagformulier in Mijn OHRA, deze is te vinden op <https://login.ohra.nl/login/>.

Ben je als zzp'er bij ons verzekerd?

Je vindt je persoonsgegevens dan in [Mijn OHRA Zzp](#). Natuurlijk doen we ook voor jou als ondernemer ons best om je overzicht zo compleet mogelijk te houden. Mis je toch iets? Je kunt ons dan vragen om deze informatie voor je klaar te zetten. Neem hiervoor telefonisch contact met ons op.

Geen Mijn OHRA: wat nu?

Maak je geen gebruik van Mijn OHRA? Ook dan heb je natuurlijk het recht in te zien welke persoonsgegevens we van je hebben. Vul daarvoor het formulier in dat is te vinden via www.ohra.nl/privacy. Print deze uit en stuur het naar het adres zoals vermeld op het formulier. Zorg er voor dat het formulier voorzien is van je handtekening en stuur een kopie van je paspoort of identiteitsbewijs mee. Lees hieronder de instructies voor het maken van een kopie. Een rijbewijs is niet geldig. Je kunt ook telefonisch contact met ons opnemen. Wij zullen dan je identiteit indien mogelijk telefonisch met checkvragen controleren en indien nodig zullen we jou een formulier per post toesturen.

Hoe maak je een geldige kopie van je paspoort of id-kaart?

Om er zeker van te zijn dat we de gevraagde gegevens aan de juiste persoon geven, hebben we een kopie van je paspoort of identiteitskaart nodig. Ook moet het een juiste kopie zijn. Waar moet je op letten?

- Bij paspoort: kopieer de bladzijden van je paspoort waarop al je gegevens staan.
- Bij id-kaart: kopieer de voorkant en de achterkant.
- En bij beide kopieën: maak je BSN onleesbaar en je foto onherkenbaar voor ons.

Je kunt ook de app KopieID gebruiken. Daarmee kun je in je kopie gemakkelijk de gegevens doorstrepen die bedrijven niet nodig hebben of niet mogen verwerken. Ook kun je met de app een watermerk in de kopie zetten met daarin het doel en de datum van de kopie.

Direct nadat we je identiteit vastgesteld hebben, vernietigen wij de kopie van je identiteitsbewijs.

Je persoonsgegevens wijzigen

Hebben wij persoonsgegevens van je die niet (meer) kloppen? Dan kun je ze altijd wijzigen in [Mijn OHRA](#). Dat is wel zo snel en gemakkelijk.

Ben je als zzp'er bij ons verzekerd? Neem dan telefonisch contact met ons op voor het wijzigen van je gegevens.

Bezwaar maken of een klacht indienen

Wij gebruiken vaak geautomatiseerde processen om zo efficiënt mogelijk tot een beslissing te komen. Tegen zo'n beslissing, maar ook tegen andere beslissingen van ons kun je bezwaar maken door een klacht in te dienen. Bijvoorbeeld als we een aanvraag van of wijziging in je verzekering afwijzen.

Een klacht klinkt misschien nogal zwaar, maar het kan zowel jezelf als ons verder helpen. In de communicatie die je over de beslissing van ons krijgt, vertellen we je hoe je bezwaar kunt maken. Bekijk ook hoe je bij ons een klacht kunt melden op www.ohra.nl/klachten.

Je persoonsgegevens laten verwijderen of niet laten gebruiken

Je kunt ons vragen om de persoonsgegevens die we van je hebben, te laten verwijderen. Maar dat kan niet zomaar. Zolang je een verzekering bij ons hebt lopen, moeten wij je persoonsgegevens bewaren. Anders kunnen we je niet goed verzekeren. En ook daarna is er een wettelijke [bewaartermijn](#). Dan mogen we je persoonsgegevens niet wissen.

Je mag ons ook vragen om persoonsgegevens (tijdelijk) voor een bepaald doel niet te gebruiken. Let op: neem altijd even [contact](#) met ons op als je hier vragen over hebt. Het kan namelijk vergaande gevolgen voor je verzekering hebben.

Je persoonsgegevens downloaden

Je hebt het recht om je persoonsgegevens en de gegevens die we van je hebben over je verzekeringsproducten in 'gestructureerde, gangbare en machine leesbare vorm' op te vragen. Ook dat hebben we makkelijk voor je gemaakt. Je kunt deze gegevens namelijk zelf als [XML-document downloaden in Mijn OHRA](#). XML is een technisch bestand dat door machines is te lezen.

In Mijn OHRA vind je alleen de XML-documenten van je particuliere schadeverzekeringen. Ben je op zoek naar de XML-documenten van je zorgverzekering, levensverzekering, inkomensverzekering of bankproduct? Neem dan [telefonisch contact](#) met ons op.

Geen Mijn OHRA?

Als het gaat over je persoonlijke gegevens, verwijzen we graag en vaak naar Mijn OHRA, je persoonlijke, beveiligde omgeving. Daar vind je de gegevens die we van je hebben.

Heb je geen Mijn OHRA? Bijvoorbeeld omdat je geen klant bent of Mijn OHRA liever niet wilt gebruiken? Ook dan kunnen we je natuurlijk inzicht geven in de gegevens die we van je hebben. Vul daarvoor het formulier in dat is te vinden via www.ohra.nl/privacy en stuur deze ondertekend naar ons op. Wij zullen dan contact met je opnemen.

Opnemen van telefoongesprekken

Als je telefonisch contact hebt met onze klantenservice, dan nemen we die gesprekken op. Waarom doen we dat? En wat doen we met die gesprekken?

Waarom nemen we onze telefoongesprekken op?

1. Wij willen graag dat onze klanten ook telefonisch hun verzekeringen kunnen regelen, aanpassen of beëindigen. Dat hoort bij onze service. Dus als je via telefoon iets wijzigt of afsluit, is het opgenomen telefoongesprek meteen de bevestiging van onze communicatie.
2. We willen onze klanten zo goed mogelijk helpen. En dat kan alleen als we voortdurend kijken hoe dat beter kan. Daarom nemen we de telefoongesprekken op zodat we onze medewerkers kunnen trainen en onze processen kunnen verbeteren.

Welke cookies plaatsen wij?

Met cookies verzamelen en analyseren we bepaalde gegevens als je onze website bezoekt. Welke cookies gebruiken we en waarvoor? De antwoorden op deze vragen vind je in ons cookiestatement op <https://www.ohra.nl/cookies>.

Vragen over je privacy?

We willen zo helder en volledig mogelijk zijn over je privacy. Daar mag geen onduidelijkheid over bestaan. Kan er iets beter? Of heb je een vraag? Laat het ons weten. Hieronder zie je waar je de juiste contactinformatie kan vinden.

Wil je je persoonsgegevens inzien?

Deze vind je in Mijn OHRA. Mis je informatie? Wij doen ons best je overzicht in [Mijn OHRA](#) zo compleet en volledig mogelijk te houden. Toch kan het zijn dat je iets mist. Je kunt ons dan vragen om deze informatie voor je klaar te zetten. Dat kan in [Mijn OHRA](#).

Heb je geen Mijn OHRA of vraag je liever je informatie aan op papier?

Vul dan het formulier in PDF in en volg de instructies. Stuur het formulier dan per post naar:

OHRA t.a.v. de Functionaris Gegevensbescherming

Postbus 40000

6803 GA Arnhem

OHRA bestaat uit verschillende bedrijfsonderdelen. Je kunt je vraag over elk OHRA-product direct aan ons stellen.

We willen op alle manieren bereikbaar voor je zijn. WhatsAppen, tweeten, bellen - bij ons kan het allemaal. Wat jij fijn vindt.

Wil je meer lezen over de privacy van ieder bedrijfsonderdeel?

Welk product?	Lees meer op:
Schadeverzekeringen	www.ohra.nl/privacy
Rechtsbijstandverzekeringen	www.das.nl/privacy
Levensverzekeringen	www.nn.nl/privacy
Bankproducten	www.nn.nl/privacy
Zorgverzekering	www.cz.nl/privacy

Ook als je geen verzekering (meer) hebt bij OHRA kun je op www.ohra.nl/contact terecht met vragen over je gegevens.