

# Inleiding

Ozqur (hierna genoemd "Ozqur") verwerkt persoonsgegevens. U deelt allerlei persoonsgegevens met ons. Zoals door het aanvragen van een hypotheek, verzekering of krediet als u contact met ons opneemt, mailt, sms't of als u [www.ozqur.nl](http://www.ozqur.nl) gebruikt. Met deze gegevens gaan we uiteraard zorgvuldig om. In dit privacy statement vindt u informatie over hoe we omgaan met het verwerken van uw persoonsgegevens. Uiteraard verduidelijkt met voorbeelden, zodat u het makkelijker kunt begrijpen. In dit privacy statement geven we antwoord op de belangrijkste vragen over de verwerking van persoonsgegevens door Ozqur.

Heeft u vragen over dit privacy statement? Dan leest u hier hoe u daarover contact met ons kunt opnemen.

## Wat bedoelt Ozqur met het verwerken van persoonsgegevens?

- *Persoonsgegevens*

Dit zijn gegevens die direct of indirect iets over u zeggen.

Uw contactgegevens (zoals: naam, adres, woonplaats, e-mailadres, telefoonnummer)

Uw identificatiegegevens (zoals: Burger Service Nummer (BSN), paspoortnummer, ID-nummer, geboortedatum, geslacht, kopie van identiteitsbewijzen)

Uw financiële gegevens (zoals: over leningen, onroerend goed, inkomen, financiële verplichtingen, bankrekeningnummer)

Gevoelige categorieën van persoonsgegevens (zoals: kopieën van identiteitsbewijzen, persoonsgegevens inzake strafrechtelijke veroordelingen, fraude, BSN en andere identificatienummers van de overheid)

Overige gegevens die van belang zijn (zoals: beroep of onderneming, burgerlijke staat en gezinssamenstelling, contractgegevens)

Contactmomenten (zoals: brieven en e-mails die wij sturen en van u ontvangen en wat u op onze websites doet en bekijkt, ons contact via social media, zoals Facebook en Twitter)

Ook gegevens van een eenmanszaak, VOF of maatschap zijn persoonsgegevens. Dit geldt niet voor de gegevens van een rechtspersoon zoals een BV of NV. Gegevens van de contactpersoon of vertegenwoordiger van een rechtspersoon zijn dat wel.

- *Verwerken*

Alles wat met uw persoonsgegevens kan worden gedaan. Bijvoorbeeld het verzamelen, maar ook het opslaan, gebruiken, doorgeven en verwijderen van uw gegevens. Tevens het publiceren van foto's via social media, bijvoorbeeld bij aankoop woning of winnen van een prijs.

## 1. Van wie verwerken we persoonsgegevens?

We verwerken persoonsgegevens als we een zakelijke relatie hebben, willen krijgen of hebben gehad met u. Of als we contact met u hebben gehad.

Zoals:

- klanten en hun vertegenwoordigers
- iedereen die interesse toont in Ozqur of onze producten en diensten
- iedereen die op een andere manier aan een bedrijf of organisatie verbonden is waar we een zakelijke relatie mee hebben, willen krijgen of hebben gehad
- zekerheidsgevers, zoals iemand die borg staat
- toekomstige en voormalige klanten

## 2. Wat verwachten we van bedrijven en organisaties?

Geeft uw bedrijf of organisatie persoonsgegevens van medewerkers, bestuurders of Uiteindelijk Belanghebbenden (UBO) aan ons door? Dan verwachten we van u dat u hen hierover informeert. Zelf verzamelen we ook gegevens, bijvoorbeeld doordat we deze uit het Handelsregister opvragen. Deze leggen we ook vast. We verwachten dat u uw medewerkers en bestuurders hierover informeert.

U kunt dit privacy statement aan hen geven. Zodat zij kunnen zien hoe we met hun persoonsgegevens omgaan.

## 3. Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens?

Dit privacy statement gaat over verwerkingen van persoonsgegevens door Ozqur.

Als de wet ons dat toestaat, kunnen gegevens ook worden uitgewisseld met maatschappijen, verzekeren, hypotheek-, kredietverstrekkers en makelaren.

Doet, deed of gaat u zaken doen met Ozqur? Dan is Ozqur verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens.

## 4. Welke persoonsgegevens verwerken we?

Soorten gegevens	Wat voor een gegevens kunnen dit zijn?	Voorbeelden gebruik van deze gegevens door ons
Direct of indirect identificerende gegevens	Naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres, gegevens die op uw identiteitsbewijs staan.	Voor identificatie, om een vorm van een overeenkomst op te stellen of om contact met u op te nemen.
Locatiegegevens	Gegevens waaruit blijkt waar u zich bevindt.	Denk bijvoorbeeld aan de mogelijkheid om onze dichtbij gelegen adviseur te kunnen tonen of om een verzekering daarop af te stemmen
Gegevens over en voor overeenkomsten	Gegevens over uw financiële situatie, over de producten die u heeft, uw risicoprofiel als u belegt en de gegevens voor uw financiering, zoals loonstroken en de waarde van uw woning.	Om te beoordelen of een product bij u past. Bijvoorbeeld als u een hypothecaire lening via ons aanvraagt of heeft, willen we graag weten of deze passend is.
Betaal- en transactiegegevens	Gegevens van degene aan wie u betaald heeft of van wie u een betaling heeft ontvangen, wanneer een betaling heeft plaatsgevonden en wat het saldo is op uw rekening.	Bijvoorbeeld om vast te stellen wat uw laatst ontvangen salaris is, zodat we weten of u een krediet/hypotheek aan kunt gaan, uw lening kunt betalen of een of om een verzekering daarop af te stemmen.

Soorten gegevens	Wat voor een gegevens kunnen dit zijn?	Voorbeelden gebruik van deze gegevens door ons
Bijzondere persoonsgegevens	Gezondheidsgegevens, biometrische gegevens, strafrechtelijke gegevens, gegevens waaruit ras of etnische afkomst blijkt, gegevens over uw politieke voorkeur, Burgerservicenummer (BSN).	Uw BSN gebruiken we bijvoorbeeld om zorgverzekering af te sluiten of door te geven aan een geld-, kredietverstrekker en makelaar.  We leggen – als we dit op grond van de wet mogen of als u ons daarvoor

		<p>toestemming geeft - gegevens vast over uw gezondheid. Bijvoorbeeld als u slechthorend bent, zodat we weten dat we u beter schriftelijk kunnen benaderen dan per telefoon.</p> <p>In het kader van terrorismebestrijding leggen we gegevens vast over uw geboorteland. Dit moeten we ook in verband met fiscale verplichtingen.</p>
<p>Gespreksopnamen, (video)chatopnamen, vastlegging e-mails.</p>	<p>Gesprekken die we met u voeren en die u met ons voert over de telefoon, whatsapp of via E-mails die u aan ons verzend</p>	<p>We kunnen de gespreksopnamen, e-mails en chatgesprekken gebruiken voor fraudebestrijding, vanwege wettelijke verplichtingen, vanwege kwaliteitsdoeleinden, voor het leveren van bewijs, de verbetering van onze dienstverlening en het trainen, coachen en beoordelen van onze medewerkers.</p>
<p>Gegevens die iets zeggen over het gebruik van onze website en de app</p>	<p>Cookies, IP adres, gegevens over het apparaat waarmee u online diensten of onze website gebruikt.</p>	<p>Om onze online diensten te kunnen gebruiken en om fraude tegen te gaan.</p> <p>Voor het verbeteren van onze website.</p> <p>Voor het aanbieden van gerichte informatie, advertenties of banners.</p>

Soorten gegevens	Wat voor een gegevens kunnen dit zijn?	Voorbeelden gebruik van deze gegevens door ons
<p>Gegevens die we van andere partijen ontvangen</p>	<p>Gegevens van bijvoorbeeld een voormalig verzekeraar, tussenpersoon en gegevens die we ontvangen van bedrijven aan wie u toestemming hebt gegeven om gegevens te delen.</p>	<p>We gebruiken deze gegevens om uw aanvraag in behandeling te kunnen nemen, om te controleren of u een lening kunt krijgen, om de waarde van een woning te controleren of een verzekering daarop af te stemmen.</p>
<p>Gegevens die we met andere partijen delen</p>	<p>Financiële gegevens, adviesgegevens, hypotheekgegevens, kredietgegevens, verzekeringsgegevens.</p> <p>Gegevens die we verstrekken aan andere partijen die we inschakelen bijvoorbeeld om te helpen bij onze dienstverlening.</p> <p>Gegevens waarvan u ons heeft gevraagd die te delen met een andere partij Of die we delen omdat dit hoort bij het product of de dienst die u heeft gekozen, zoals voor uw NHG of een bepaald verzekeringsproduct.</p>	<p>Gegevens die we ontvangen omdat u toestemming heeft gegeven voor benadering door ons.</p> <p>We zijn verplicht bepaalde gegevens te verstrekken aan de Belastingdienst en onze toezichthouders (Autoriteit Financiële Markten, Europese Centrale Bank, De Nederlandsche Bank, Autoriteit Consument en Markt en Autoriteit Persoonsgegevens).</p> <p>De geldverstrekker om deze op de hoogte te houden van het verloop van bv uw lening of achterstand.</p> <p>Andere partijen (zoals marketingbureaus of marktonderzoekbureaus) die namens ons gegevens verwerken omdat we hen inschakelen bij of</p>

<p>Gegevens die we nodig hebben ter bestrijding van fraude, voor uw en onze veiligheid en ter voorkoming van witwassen en het financieren van terrorisme</p>	<p>De gegevens die we opslaan in ons interne en externe verwijzingsregister, sanctielijsten, locatiegegevens, transactiegegevens, identiteitsgegevens, camerabeelden, cookies, IP adres, gegevens over het apparaat als u daarmee online diensten gebruikt.</p>	<p>voor onze dienstverlening.</p> <p>U kunt ons ook vragen om bepaalde gegevens te delen met een derde.</p> <p>Om aan wettelijke verplichtingen te voldoen en om te voorkomen dat u, de financiële sector, Ozqur, verzekeren, geldverstrekkers of onze medewerkers slachtoffer worden van fraude, ter beveiliging van ons of de sector en ter bescherming van financiële belangen, controleren we of u voorkomt in onze interne verwijzingsregisters en moeten we controleren of uw naam voorkomt in sanctielijsten door de geldverstrekker hierover te informeren.</p> <p>We kunnen uw IP adres, apparaat gegevens en cookies gebruiken ter bestrijding van internetfraude (DDoS aanvallen) en botnets.</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 5. Hoe komen we aan uw persoonsgegevens?

We ontvangen uw gegevens omdat u deze zelf aan ons geeft. Bijvoorbeeld wanneer u uw gegevens achterlaat op onze website, stuurt per sms of mail om contact met u op te nemen. En gegevens die ontstaan door onze dienstverlening, bijvoorbeeld omdat u ons digitaal vragen stelt over uw hypotheek of verzekering.

Ook kunnen we uw gegevens ontvangen van andere financiële instellingen in het kader van fraude-, witwas- of terrorismebestrijding.

We kunnen daarnaast gegevens ontvangen van anderen. Bijvoorbeeld omdat u deze aan uw adviseur heeft gegeven om een hypotheek of bv verzekering via ons aan te vragen. Ook kunnen we gegevens ontvangen van bijvoorbeeld leveranciers of andere partijen waar we mee samenwerken. We kunnen ook gebruik maken van openbare bronnen zoals openbare registers, kranten en het internet. Soms ontvangen we gegevens omdat u toestemming aan een andere partij heeft gegeven om gegevens met ons te delen.

## 6. Waarvoor gebruiken we uw persoonsgegevens en op basis van welke grondslagen?

Voor iedere verwerking van persoonsgegevens is volgens de wet een grondslag. We verwerken uw gegevens voor de volgende doelen en grondslagen.

Onderdeel	Welk doel voor de verwerking van persoonsgegevens wordt hier beschreven?
6a	Om een relatie en overeenkomst met u te kunnen aangaan en deze uit te voeren.
6b	Voor de veiligheid en integriteit van u, Ozqur, de verzekeren, geldverstrekkers en de financiële sector.
6c	Voor de ontwikkeling en verbetering van producten en diensten.

6d	Voor relatiebeheer, promotie- en marketingdoelen.
6e	Om overeenkomsten met leveranciers en andere partijen waar we mee samenwerken aan te gaan en uit te voeren.
6f	Om wettelijke verplichtingen na te komen.
6g	Voor de uitvoering van bedrijfsprocessen, managementrapportages en intern management.
6h	Voor archivering, wetenschappelijk of historisch onderzoek of voor statistische doeleinden.

6a Om een relatie en overeenkomst met u te kunnen aangaan en deze uit te voeren

#### *Doelen*

Als u klant wilt worden, hebben we persoonsgegevens nodig. Dit geldt ook wanneer u een nieuw product of nieuwe dienst wilt gaan gebruiken of contact met ons opneemt.

Zo moeten we onderzoek doen om te beoordelen of we u als klant kunnen accepteren. Bij het klant worden moeten we – voor bijna al onze producten – uw identiteit vaststellen en voldoen aan onze wettelijke verplichtingen. Hiervoor hebben we een kopie van uw identiteitsbewijs nodig. De kopie van uw identiteitsbewijs gebruiken we alleen voor identificatie en verificatie.

We beoordelen of het gewenste product of dienst passend is voor u. Bijvoorbeeld of we bemiddelen voor u een hypotheek, lening of verzekering. Hiervoor maken we ook gebruik van gegevens die we van anderen krijgen.

Bijvoorbeeld het door u geleverde info van het Bureau Krediet Registratie (BKR).

Om te beoordelen of we u een krediet of een ander product kunnen bemiddelen, maken we analyses. Bijvoorbeeld omdat Nederlandse of Europese wet- en regelgeving dat van ons verlangt.

Om ervoor te zorgen dat een product goed bij u past, kan Ozqur een profiel gebruiken. Bijvoorbeeld bij het aanvragen van een hypotheek. Doordat we onderzoek hebben gedaan naar de kenmerken van klanten met betalingsachterstanden, kunnen we een model ontwikkelen. Dit model kunnen we gebruiken als u een hypotheek aanvraagt. Blijkt op basis van dat model dat u een hoger risico loopt? Dan kunnen we besluiten niet te bemiddelen in hypotheek, verzekeringen en/of kredieten.

Als u klant bij ons bent, zijn we u graag goed van dienst. En voeren we de ontvangen opdrachten en gesloten overeenkomsten uit. Dit hebben we immers met u afgesproken. Hiervoor verwerken we persoonsgegevens.

Voeren we een betaling voor u uit? Dan geven we uw gegevens door aan de bank die betrokken is bij de betaling. Ook de begunstigde van de betaling kan dan uw gegevens inzien en vastleggen, zoals bijvoorbeeld uw naam.

Wij kunnen u in overleg met de hypotheek-, kredietverstrekker en/of verzekeraar informeren over de transacties van uw hypotheek, krediet en/of verzekering maar ook over uw bouwdepot of bankspaarrekening. Of we nemen contact met u op om te zoeken naar een oplossing als een betalingsachterstand dreigt.

U kunt ons ook vragen om uw gegevens kenbaar te maken aan een derde. Dan geven we uw gegevens door.

Als tussenpersoon voor een andere dienstverlener, bank of bijvoorbeeld verzekeraar zoals o.a. ASR, Reaal verzekeringen en Voogd & Voogd geven we gegevens door om onze werkzaamheden als tussenpersoon uit te kunnen voeren. Ook leggen we soms uw voorkeuren vast voor bijvoorbeeld bijeenkomsten.

## *Grondslagen*

We verwerken uw gegevens vaak, omdat we dat wettelijk verplicht zijn. Tevens om ons functie uit te kunnen oefenen, om bv te bemiddelen tussen u en betreffende maatschappij.

**Ook kunnen we de gegevens verwerken omdat dit noodzakelijk is voor het sluiten van de overeenkomst. Als u sommige gegevens niet aan ons verstrekt, kunnen we de overeenkomst niet uitvoeren.**

*6b Voor de veiligheid en integriteit van u, Ozqur, de verzekeraars en de financiële sector*

### *Doelen*

We verwerken uw persoonsgegevens voor het beschermen van uw en onze veiligheid en van de financiële sector. Doel is ook het voorkomen van fraude, witwassen en het financieren van terrorisme.

### *Klantonderzoek*

Niet alleen bij het aangaan van de klantrelatie onderzoeken we of we u als klant kunnen accepteren. Ook tijdens de klantrelatie moeten we onderzoek doen of u nog klant van ons kunt blijven. Hiervoor verwerken we persoonsgegevens.

### *Openbare bronnen*

We raadplegen openbare bronnen zoals openbare registers, kranten en het internet om fraude te voorkomen en ons te beschermen.

### *Fraude*

Om fraude te voorkomen en om u en ons te beschermen, kunnen we analyses maken. Zo kunnen we bijvoorbeeld een profiel maken van uw betaalgedrag om fraude te verminderen.

Bij het bestrijden van cybercrime en hacks, zoals botnets, geven we gegevens van u door aan partijen die zich bezighouden met cybercrime. Dit doen we als we zien dat de veiligheid van u of de financiële sector mogelijk in gevaar is. We doen dat bovendien alleen als we met deze partijen afspraken hebben gemaakt over het zorgvuldige gebruik van uw gegevens.

We maken opnamen en kunnen deze vastleggen, bijvoorbeeld van telefoongesprekken, e-mail en chatsessies. We doen dit in het kader van fraudeonderzoek. We kunnen dit ook doen als we daartoe wettelijk verplicht zijn, voor het leveren van bewijs, voor kwaliteitsbewaking en voor training, coaching en beoordelingsdoeleinden.

Ozqur houdt zich aan Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen

Financiële instellingen worden voortdurend geconfronteerd met (rechts)personen die een Financiële instelling willen schaden of op oneigenlijke gronden gebruik maken van diensten van de Financiële instelling. Dit vormt een gevaar voor de continuïteit en de integriteit van de financiële sector. Ook kunnen de belangen van een Financiële instelling en van cliënten en medewerkers van Financiële instellingen hierdoor worden geschaad.

Financiële instellingen hebben daarom ter bescherming maatregelen genomen. Daartoe zijn zij ook gehouden op grond van wetgeving zoals de Wet op het financieel toezicht (Wft) of de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren terrorisme (Wwft) . Ook de overheid, waaronder het Openbaar Ministerie, roept Financiële instellingen op om samen te werken op het gebied van criminaliteitsbestrijding. Een van de door Financiële instellingen genomen maatregelen is het vastleggen van gedragingen van (rechts)personen die hebben geleid of kunnen leiden tot benadeling van Financiële instellingen. Deze gegevens worden door de Financiële instellingen vastgelegd in een Incidentenregister.

## *Grondslagen*

We verwerken uw gegevens omdat dit nodig is om te voldoen aan een wettelijke verplichting.

Als we geen directe wettelijke verplichting hebben om uw gegevens te verwerken, baseren we ons op het gerechtvaardigd belang van Ozqur, de financiële sector, verzekeraars of onze klanten en medewerkers. In een aantal gevallen hebben we een gerechtvaardigd belang om uw gegevens te verwerken. Zoals bijvoorbeeld bij het maken van telefoonopnamen voor het leveren van bewijs, voor kwaliteitsbewaking en voor training, coaching en beoordelingsdoeleinden.

### *6c Voor de ontwikkeling en verbetering van producten en diensten*

#### *Doelen*

Om u goed van dienst te kunnen zijn en te kunnen innoveren, ontwikkelen en verbeteren we producten en diensten voortdurend. Dit doen we voor u, onszelf, onze zakelijke partners of andere partijen.

Bij het analyseren van uw bezoek aan onze website verwerken we gegevens. Dit doen we om onze website te verbeteren. Dit doen we door middel van cookies en vergelijkbare technieken.

Cookies zijn kleine, eenvoudige tekstbestanden die op uw computer, tablet of mobiele telefoon (kunnen) worden geplaatst bij bezoek aan een website.

We maken opnamen en kunnen deze vastleggen, bijvoorbeeld van telefoongesprekken,

e-mailverkeer en chatsessies. Dit doen we ook om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren. Bijvoorbeeld door onze medewerkers te trainen. Sommige gegevens die we loggen,

gebruiken we ook om analyses voor onze bedrijfsvoering te maken, zodat we bijvoorbeeld beter kunnen inschatten hoeveel medewerkers we nodig hebben om u telefonisch van dienst te kunnen zijn.

Door persoonsgegevens te analyseren, zien we hoe onze producten en diensten door u worden gebruikt. Maar we gebruiken de uitkomsten van analyses ook om klanten in te delen in groepen. Hiermee kunnen we klantprofielen en interesseprofielen maken. Bij het maken van deze analyses gebruiken we soms ook informatie van andere partijen en openbare bronnen.

We doen ook onderzoek om onze producten en diensten te verbeteren. Zo kunnen we u vragen een reactie te geven op een product en/of dienstverlening. Of algeheel te beoordelen. U hoeft niet mee te werken aan zo'n onderzoek.

## *Grondslagen*

We verwerken uw gegevens omdat we daar een gerechtvaardigd belang bij hebben. We kunnen u ook om toestemming vragen om uw gegevens voor de ontwikkeling en verbetering van onze

producten en diensten te verwerken. Geeft u geen toestemming voor het ontwikkelen en verbeteren van onze producten en diensten? Dan heeft dat geen gevolgen voor onze dienstverlening aan u.

U kunt uw gegeven toestemming altijd intrekken bijvoorbeeld door een e-mail te sturen naar [verzekeringen@ozqur.nl](mailto:verzekeringen@ozqur.nl)

Voor onderzoek en statistische analyses, om onze producten en diensten te ontwikkelen en verbeteren, maar ook onderzoeken we mogelijke trends, problemen, oorzaken van fouten en risico's. Bijvoorbeeld om te controleren of nieuwe regels goed worden nageleefd. Zo kunnen we klachten en schade voorkomen.

### *6d Voor relatiebeheer, promotie- en marketingdoeleinden*

## *Doelen*

We verwerken uw persoonsgegevens voor relatiebeheer, promotie en marketing. We maken hierbij gebruik van gegevens die we van u hebben, zoals uw hypotheekgegevens en klikgedrag op onze website. Maar ook van gegevens die niet rechtstreeks van u zijn verkregen, zoals openbare registers (denk aan het KvK), openbare bronnen (denk aan het internet) en andere partijen (zoals databrokers).

We kunnen uw gegevens gebruiken om u te informeren over een product of dienst die mogelijk interessant voor u is. Een voorbeeld: zien we op internet dat uw woning te koop staat? Dan kunnen we u benaderen met informatie over onze verschillende hypotheeksoorten.

Voor marketing en relatiebeheer maken we analyses en profielen. Zo kunnen we uw huidige producten bij Ozqur combineren met gegevens over uw bezoek aan onze website zodat we voor u relevante informatie kunnen tonen. Bijvoorbeeld om u meer gepersonaliseerde informatie te kunnen geven via banners op onze website.

Ook maken we gebruik van diensten van adverteerders om advertenties te plaatsen die bestemd zijn voor een bepaalde doelgroep. We laten weten voor welke doelgroep of soort profiel onze advertentie bestemd is. De adverteerder plaatst de advertentie dan bij de mensen die in die doelgroep vallen of aan dat profiel voldoen. Hierbij delen we nooit gegevens van individuele klanten met zo'n adverteerder.

Gebruiken we uw gegevens voor deze analyses? Of maken we profielen? Dan zorgen we er voor dat deze gegevens zo veel mogelijk gepseudonimiseerd worden. En maar voor een beperkt aantal medewerkers binnen Ozqur beschikbaar zijn.

Ook kunnen we uw persoonsgegevens verwerken om onze zakelijke relatie met u te beheren, bijvoorbeeld door uw voorkeur vast te leggen wanneer u naar een bijeenkomst komt.

Wilt u niet dat we uw gegevens gebruiken voor 'direct marketing' via bijvoorbeeld post, mail of telefoon? Dan kunt u dit laten weten door bijvoorbeeld een e-mail te sturen naar [verzekeringen@ozqur.nl](mailto:verzekeringen@ozqur.nl).

## *Grondslagen*

**We verwerken uw gegevens, omdat we daar een gerechtvaardigd belang bij hebben. We kunnen ook uw toestemming vragen om uw gegevens voor promotie- en marketing te verwerken. Geeft u geen toestemming? Dan heeft dat geen gevolgen voor onze dienstverlening aan u. U kunt uw toestemming intrekken door bijvoorbeeld een e-mail te sturen naar [verzekeringen@ozqur.nl](mailto:verzekeringen@ozqur.nl).**

*6e Om overeenkomsten met leveranciers en andere partijen waar we mee samenwerken aan te gaan en uit te voeren*

## *Doelen*

Als u voor uw werk contact heeft met Ozqur, kunnen we uw persoonsgegevens verwerken. Bijvoorbeeld om u te identificeren, zodat we kunnen vaststellen of u uw bedrijf mag vertegenwoordigen. Of om u toegang te kunnen geven tot ons kantoor.

We kunnen uw persoonsgegevens ook verwerken om onze zakelijke relatie met u te beheren als we u bijvoorbeeld uitnodigen voor een bijeenkomst of om uw mening te vragen over onze diensten en producten.

## *Grondslagen*

We verwerken uw gegevens om de overeenkomst die we hebben gesloten uit te voeren, omdat we dat wettelijk verplicht zijn. Of omdat we daar een gerechtvaardigd belang bij hebben.

*6f Om wettelijke verplichtingen na te komen*

## *Doelen*



## Wetgeving

We moeten op basis van (internationale) wet- en regelgeving veel gegevens over u verzamelen, analyseren en soms ook doorgeven aan de dienstverleners, kredietverstrekkers of verzekeraars. We moeten ons houden aan wetgeving om u financiële producten en diensten aan te mogen bieden, zoals de Wet op het financieel toezicht. Ook om te voldoen aan onze zorgplicht verwerken we persoonsgegevens.

Ook moeten we ons houden aan wetgeving om fraude, criminaliteit en terrorisme tegen te gaan, zoals de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme.

De Belastingdienst, de politie en het openbaar ministerie, maar bijvoorbeeld ook inlichtingendiensten kunnen gegevens bij ons opvragen. We hebben dan de wettelijke verplichting mee te werken aan onderzoeken en gegevens over u door te geven.

## Gegevens verstrekken aan de overheid

Wet- en regelgeving kan ons er ook toe verplichten om (geanalyseerde) gegevens over u aan een overheidsinstelling, een belastingautoriteit of aan een toezichthouder binnen of buiten Nederland door te geven. Bijvoorbeeld aan de Autoriteit Financiële Markten, de Europese Centrale Bank of De Nederlandsche Bank. Omdat we moeten voldoen aan wettelijke verplichtingen en verdragen, moeten we soms gegevens van u verstrekken aan de Nederlandse of een buitenlandse belastingautoriteit.

## Grondslagen

We verwerken uw gegevens omdat dat wettelijk verplicht is. Of omdat we anders geen uitvoering kunnen geven aan een overeenkomst met u. Of als we gerechtvaardigd belang hebben om uw gegevens te verwerken om aan een wettelijke of andere juridische verplichting te kunnen voldoen.

## *6g Voor de uitvoering van bedrijfsprocessen, managementrapportages en intern management*

### *Doelen*

#### Ken uw klant

Als dienstverlener vinden we het belangrijk en is het noodzakelijk dat we een goed overzicht hebben van onze klant- en zakelijke relaties. Daar hoort ook bij dat we weten met wie u samenwerkt. Ook daarvoor verwerken we gegevens.

#### Overdracht van vorderingen

Soms dragen we vorderingen op u over aan een ander. Bijvoorbeeld uw hypothecaire lening. Bij zulke overdrachten worden persoonsgegevens verwerkt. Als de vorderingen overgedragen zijn, verwerkt ook die andere partij uw persoonsgegevens. We spreken met zo'n andere partij af dat deze voldoet aan wet- en regelgeving over bescherming van persoonsgegevens. Dit geldt ook bij contractoverneming. Mocht sprake zijn van een fusie of splitsing, dan wordt uiteraard ook de wetgeving over de bescherming van persoonsgegevens gevolgd.

#### Interne audits en onderzoeken

We gebruiken uw gegevens ook om interne audits en onderzoeken te doen bijvoorbeeld om te onderzoeken of nieuwe regels goed zijn ingevoerd. Of om risico's in kaart te brengen.

#### Verbeteren van onze eigen bedrijfsprocessen

Ook gebruiken we gegevens om onze bedrijfsprocessen in kaart te brengen en te verbeteren. Zodat we u beter kunnen helpen of onze processen efficiënter kunnen maken. Als dat mogelijk is, anonimiseren of pseudonimiseren we dan eerst uw gegevens.

Sommige gegevens die we loggen, gebruiken we ook om analyses voor onze bedrijfsvoering te maken, zodat we bijvoorbeeld beter kunnen inschatten hoeveel medewerkers we nodig hebben om u telefonisch van dienst te kunnen zijn.

Voor onderzoek en statistische analyses, om onze producten en diensten te ontwikkelen en verbeteren, maar ook onderzoeken we mogelijke trends, problemen, oorzaken van fouten en risico's. Bijvoorbeeld om te controleren of nieuwe regels goed worden nageleefd. Zo kunnen we klachten en schade voorkomen.

#### *Grondslagen*

We verwerken uw gegevens omdat dat wettelijk verplicht is, of omdat we een gerechtvaardigd belang hebben. Ook kan de verwerking van uw gegevens noodzakelijk zijn voor de uitvoering van onze overeenkomst met of bemiddelen voor u.

#### *6h Voor archivering, wetenschappelijk of historisch onderzoek of voor statistische doelen*

##### *Doelen*

We mogen uw persoonsgegevens ook verwerken als dit nodig is voor archivering in het algemeen belang, voor wetenschappelijk of historisch onderzoek of voor statistische doelen. In die gevallen zullen we, als dat mogelijk is, uw gegevens ook eerst anonimiseren of pseudonimiseren.

##### *Grondslag*

Bij de verwerken voor persoonsgegevens voor archivering, wetenschappelijk of historisch onderzoek of voor statistische doelen baseren we ons op het gerechtvaardigd belang van Ozqur, de financiële sector, verzekeraars of onze klanten en medewerkers.

## **7. Hoe lang bewaart Ozqur uw persoonsgegevens?**

Hoelang bewaren we uw persoonsgegevens?

Wij bewaren uw gegevens zo lang als we ze nodig hebben voor de doelen waarvoor we ze verwerken, zo lang als we ze moeten bewaren van de wet en zolang als we ze mogen bewaren voor vorderingen (tot de eventuele vordering is verjaard) waartegen we ons moeten kunnen verweren. De bewaartermijn kan per doel verschillen. Dit zal in de meeste gevallen 5 jaar na het einde van de overeenkomst of uw relatie met Ozqur zijn. Soms is deze termijn langer. Bijvoorbeeld als de toezichthouder in het kader van risicomodellen van ons vraagt bepaalde gegevens langer te bewaren. Soms hanteren we afwijkende bewaartermijnen.

Als we de gegevens niet langer nodig hebben voor de doelen zoals omschreven in 6 a. tot en met g, kunnen we de gegevens wel nog bewaren voor archivering, bij juridische procedures of voor historische of wetenschappelijke onderzoek of statistische doeleinden.

Onze bewaartermijn(en) voor polisdoossiers zijn:

- 7 jaar na het beëindigen voor een motorrijtuigenverzekering
- 10 jaar na het beëindigen voor een zakelijke brandverzekering
- 30 jaar na het beëindigen voor een aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven
- voor alle overige schadeverzekeringen 5 jaar na het beëindigen van de verzekering

Onze bewaartermijn(en) voor schadedossiers zijn:

- 10 jaar na het beëindigen van een letselschadedossier
- voor alle overige schadedossiers 5 jaar na het beëindigen van het schadedossier

Onze bewaartermijn voor een hypotheekdossier is :

- 5 jaar na afsluiten overeenkomst

Delen met anderen

Ozqur deelt uw persoonsgegevens met verschillende derden als dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van de verzekeringsovereenkomst, het afhandelen van een schade en om te voldoen aan een eventuele wettelijke verplichting. U moet hierbij denken aan de volgende personen/bedrijven/instellingen:

- verzekeraars waarvoor wij als tussenpersoon optreden of waarmee wij corresponderen over uw schade
- hypotheekbanken en/of andere geldverstrekkers
- schadeherstelbedrijven
- overheid en toezichthouders (AFM en AP), indien dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van hun wettelijke taken en geen inbreuk pleegt op uw privacy
- onze accountant en auditororganisaties voor het uitvoeren van (wettelijke en vrijwillige) controles en dit geen inbreuk pleegt op uw privacy

## 8. Verwerkt Ozqur ook bijzondere persoonsgegevens, strafrechtelijke gegevens en BSN?

Bijzondere persoonsgegevens, strafrechtelijke gegevens en het BSN zijn gevoelige gegevens. Bijzondere persoonsgegevens zijn bijvoorbeeld gegevens over gezondheid, biometrische gegevens, etnische gegevens. Dit is benodigd om een overeenkomst met u te kunnen aangaan, te bemiddelen en uitvoeren, u producten en diensten te kunnen leveren. Zonder uw gegevens kunnen wij bijvoorbeeld u niet adviseren bij het sluiten van een hypotheek. Deze gegevens worden tevens opgevraagd door verzekeraars, financiële dienstverleners, banken en kredietverstrekkers.

Uw BSN gebruiken we bijvoorbeeld om uw hypotheek aanvraag te adviseren en verwerken, voor zorgverzekeringsaanvragen, in te dienen declaraties, wijzigingen krediet, hypotheekovereenkomsten op verzoek van verzekeraars en/of het financiële sector.

We verwerken bijzondere persoonsgegevens als dat wettelijk toegestaan is, omdat u deze gegevens zelf openbaar heeft gemaakt of met uw toestemming. Bijvoorbeeld als u ons vraagt vast te leggen dat u slechthorend bent, zodat we u beter schriftelijk benaderen in plaats van telefonisch. We vragen uw toestemming om deze gegevens vast te leggen. Geeft u ons toestemming om bijzondere persoonsgegevens over u vast te leggen? Of maakt u deze gegevens zelf openbaar? Dan verwerken we deze gegevens alleen als dit noodzakelijk is voor onze dienstverlening. Hebt u ons toestemming

gegeven om bijzondere persoonsgegevens vast te leggen? Dan kunt u die toestemming altijd intrekken. U kunt hiervoor contact opnemen met Ozqur.

## 9. Neemt Ozqur automatische besluiten over mij?

Automatische besluiten zijn beslissingen over u die gemaakt worden door computers, en niet (meer) door mensen. Ozqur mag van de wet gebruik maken van geautomatiseerde beslissingen inclusief profilering. Maar daar gelden wel bepaalde regels voor. Heeft een beslissing juridische gevolgen voor u? Of kunt u daar last van hebben? Dan mogen we geen automatische besluit over u nemen. Tenzij dit plaatsvindt in het kader van een overeenkomst die u met Ozqur wilt sluiten, Ozqur bemiddeld in een product of dienst of de wet dat toestaat. Of als u toestemming geeft. In die situaties heeft u recht op overleg met iemand van Ozqur. En u heeft het recht om bezwaar te maken. Ook kunt u ons vragen om het besluit niet meer door computers te laten nemen.

In de volgende situatie kunnen we gebruik maken van volledige automatische besluiten die voor u gevolgen hebben of waar u last van kunt hebben.

- Bij de berekening van uw kredietscore als u een krediet bij ons We zijn verplicht om deze kredietscores te gebruiken bij het besluit om u wel of niet te bemiddelen in hypotheek of krediet. Het besluit om u wel of geen krediet kunt afnemen wordt niet volledig geautomatiseerd gemaakt.

## 10. Wie heeft binnen Ozqur toegang tot uw gegevens?

Binnen Ozqur hebben alleen personen toegang tot uw persoonsgegevens die deze gelet op hun functie nodig hebben. Al deze personen hebben een geheimhoudingsplicht.

## 11. Gebruikt Ozqur persoonsgegevens ook voor andere doelen?

Willen we gegevens voor andere doel gebruiken dan waarvoor we ze gekregen hebben zijn? Dan mogen we dat wanneer er tussen beide doelen een nauwe samenhang bestaat.

Bent u klant bij ons en geeft u uw e-mail adres door om op de hoogte te worden gehouden over uw hypotheek, dienst of verzekering? Dan gebruiken we dit e-mailadres ook om u te voorzien van relevante informatie over Ozqur of onze dienstverlening. Bijvoorbeeld om u uit te nodigen om deel te nemen aan een online seminar over vervroegd aflossen. Tussen het u op de hoogte houden van uw hypotheek, krediet of verzekering en het geven van relevante informatie over uw hypotheek, krediet of verzekering bestaat namelijk een nauwe samenhang.

Is er onvoldoende verband tussen het doel waarvoor we de gegevens hebben verkregen en het nieuwe doel? Dan vragen we u om toestemming. U kunt die toestemming ook altijd weer intrekken. U kunt hiervoor contact opnemen met Ozqur.

## 12. Geeft Ozqur uw persoonsgegevens aan anderen door? En aan anderen buiten de EU?

a- Uw persoonsgegevens kunnen tussen financiële instellingen, banken, kredietverstrekkers, verzekeraars en makelaars worden uitgewisseld. Bijvoorbeeld omdat u dat van ons vraagt. Of omdat u ook een product of dienst afneemt bij een van de bovengenoemde. Gegevens waar uw identiteit mee is vastgesteld, kunnen bijvoorbeeld ook gebruikt worden door een ander onderdeel van Ozqur waar u zaken mee wilt gaan

b- Uw gegevens worden ook doorgegeven aan andere partijen buiten uw verzekeraar, financiële dienstverlener of bank als we daar wettelijk toe verplicht zijn, om een overeenkomst met u uit te voeren of omdat we een andere dienstverlener

We geven uw persoonsgegevens aan derden door als we daartoe verplicht zijn. Bijvoorbeeld aan (Europese) toezichthouders, zoals de AFM of geldverstrekker en/of verzekeraar.

We geven ook gegevens door als dat nodig is om de afspraken met u na te komen. Bijvoorbeeld voor uw NHG aan de Stichting WEW, zodat zij kan beoordelen of zij de garantie wil verstrekken. Als uw persoonsgegevens worden verwerkt in een land met een ander beschermingsniveau kan dit bijvoorbeeld tot gevolg hebben dat uw persoonsgegevens voorwerp zijn van onderzoek doorbevoegde nationale autoriteiten van de landen waar dergelijke gegevens zich bevinden.

Als we optreden als tussenpersoon wisselen we persoonsgegevens uit. Bijvoorbeeld met een verzekeraar waarbij u via ons een verzekering heeft afgesloten. Ook wisselt Ozqur gegevens uit met u bij het aangaan, maar ook tijdens de looptijd van de verzekering, krediet of hypotheek.

We verstrekken uw gegevens ook aan andere partijen die we nodig hebben in het kader van onze dienstverlening. Bijvoorbeeld deurwaarders en advocaten.

Soms schakelen we andere partijen/zakelijke partners in die in onze opdracht persoonsgegevens bewerken. Bijvoorbeeld een drukkerij die voor ons een klantmailing verzorgt en uw naam en adresgegevens op enveloppen drukt. Of partijen die namens Ozqur een marktonderzoek doen. Of partijen die gegevens voor ons opslaan. Deze partijen moeten eerst door ons voldoende betrouwbaar worden geacht. We kunnen alleen andere partijen inschakelen als dit past bij

het doel waarvoor we uw persoonsgegevens hebben verwerkt. Bijvoorbeeld voor promotie- en marketingdoeleinden. Daarnaast kan deze andere partij alleen onze opdracht krijgen als hij bepaalde afspraken met ons maakt en aantoonbaar passende beveiligingsmaatregelen heeft genomen en geheimhouding garandeert. Uw persoonsgegevens kunnen ook worden uitgewisseld met andere partijen die we inschakelen bij onze bedrijfsvoering of de uitvoering van onze diensten.

### *c- Buiten de Europese Unie*

Als we uw gegevens zelf doorgeven aan andere partijen buiten de Europese Unie, nemen we extra maatregelen om uw gegevens te beschermen. Niet in alle landen buiten de Europese Unie gelden dezelfde regels om uw gegevens te beschermen zoals dat binnen Europa verplicht is. Gebruiken we derde partijen buiten de EU? En biedt het land waar deze partij zich bevindt volgens de Europese Commissie onvoldoende bescherming bij de verwerking van persoonsgegevens? Dan geven we alleen persoonsgegevens door als er andere passende waarborgen zijn, zoals door de Europese Commissie goedgekeurde contractuele afspraken.

Soms kunt u zelf het initiatief nemen om uw gegevens door te geven aan een andere partij. Bijvoorbeeld als u zich wil laten identificeren bij een derde partij. Of als u een andere partij toegang wil geven tot uw gegevens. Bijvoorbeeld een ziekenhuis, pechhulp of een reisinformatiedienstverlener.

## **13. Welke rechten heeft u bij Ozqur?**

### *a- recht op informatie*

Met dit privacy statement informeert Ozqur u over wat zij doet met uw gegevens. Soms geven we meer of andere informatie. Bijvoorbeeld als Ozqur uw gegevens vastlegt in haar

incidentenregisters. Dan zal zij u daarover – als dat is toegestaan – apart informeren. Ook als er andere redenen zijn om u naast het privacy statement te informeren, zullen we dat doen.

We kunnen dat doen door middel van een brief, door u te informeren in per mail of op een andere door ons gekozen wijze.

### *b- recht op inzage en rectificatie*

U kunt ons vragen of en welke we gegevens van u verwerken. Is dat het geval, dan kunnen we u inzage geven in de gegevens die we van u hebben verwerkt. Vindt u dat uw persoonsgegevens onjuist of onvolledig zijn verwerkt? Dan kunt u ons vragen om de gegevens te wijzigen of aan te vullen (rectificatie).

### *c- recht op gegevenswissing*

U kunt ons soms vragen om gegevens die we van u hebben vastgelegd te wissen. Bijvoorbeeld als u bezwaar heeft tegen de verwerking van uw gegevens. Ook moet uw belang gaan boven het belang van Ozqur om de gegevens te verwerken.

### *d- recht op beperking*

U kunt ons vragen de persoonsgegevens die we van u verwerken te beperken. Dat betekent dat we uw gegevens minder verwerken.

### *e- recht op dataportabiliteit*

U heeft het recht ons te vragen om gegevens die u in het kader van een contract met ons of die u op grond van uw toestemming aan ons heeft verstrekt in een gestructureerde en machine leesbare vorm te verkrijgen of over te dragen naar een andere partij. Vraagt u om gegevens rechtstreeks over te dragen naar een andere partij? Dan kan dat alleen als dat technisch mogelijk is.

### *f- recht van bezwaar tegen verwerking op basis van een gerechtvaardigd belang*

Verwerken we uw gegevens omdat we daar een gerechtvaardigd belang bij hebben? Bijvoorbeeld bij het maken van opnamen van telefoonopnamen zonder dat dat wettelijk verplicht is? Dan kunt u daar bezwaar tegen maken. We zullen dan een nieuwe afweging maken om te bepalen of uw gegevens daar inderdaad niet meer voor gebruikt mogen worden. We laten u gemotiveerd weten wat onze beslissing is.

### *g- recht van bezwaar tegen direct marketing*

U heeft het recht ons te vragen uw gegevens niet langer te gebruiken voor direct marketing. Het kan zijn dat uw bezwaar alleen ziet op benadering via een specifiek kanaal. Bijvoorbeeld als u niet meer telefonisch benaderd wil worden, maar nog wel onze nieuwsbrieven wil ontvangen. We zullen er dan voor zorgen dat u niet langer wordt benaderd via dat betreffende kanaal.

Heeft u één van de hiervoor beschreven verzoeken aan ons gedaan? Dan zullen we zo'n verzoek binnen één maand nadat we dit verzoek hebben ontvangen beantwoorden.

We kunnen u vragen uw verzoek om inzage verder te preciseren. Bijvoorbeeld als u ons vraagt om inzage in gespreksopnamen. We kunnen we u dan vragen naar zoek sleutels zoals tijdstip en nummer van waar gebeld is. In zeer specifieke gevallen, kunnen we de termijn waar binnen we reageren verlengen tot maximaal drie maanden. We houden u dan op de hoogte over de voortgang van uw verzoek.

We kunnen u vragen zich te identificeren als u bij ons een verzoek doet. Bijvoorbeeld bij een verzoek om inzage en dataportabiliteit willen we zeker weten dat we uw gegevens aan de juiste persoon verstrekken.

Het kan zijn dat we niet aan uw verzoek tegemoet komen. Bijvoorbeeld omdat dan de rechten van anderen worden geschaad, of omdat dit niet mag van de wet of de politie, het openbaar ministerie of een andere overheidsinstantie. Of omdat we een belangenafweging hebben gemaakt waarbij het belang van Ozqur of anderen om de gegevens te verwerken voor gaat. Dan laten we u dat ook weten.

Passen we uw gegevens aan? Of wissen we uw gegevens op uw verzoek? Dan zullen we u dat laten weten. En daar waar mogelijk ook de ontvangers van uw gegevens hierover informeren.

## 14. Waar kan ik terecht met een vraag of klacht?

Voor vragen over de verwerking van persoonsgegevens door ons kunt u terecht bij:

1. de functionaris voor de gegevensbescherming van Ozqur via [verzekeringen@ozqur.nl](mailto:verzekeringen@ozqur.nl) of
2. U kunt contact met Ozqur opnemen Mahatma Gandhilaan 8 5653 ML  
EINDHOVEN Telefoonnummer: **040-2351116**

E-mail: [verzekeringen@ozqur.nl](mailto:verzekeringen@ozqur.nl) als het gaat om de uitoefening van uw rechten (zie onder 13) en andere vragen over de verwerking van uw persoonsgegevens.

Heeft u een klacht over de verwerking van uw persoonsgegevens door Ozqur kunt u terecht bij:

1. de functionaris voor de gegevensbescherming van Ozqur via [verzekeringen@ozqur.nl](mailto:verzekeringen@ozqur.nl) of telefonisch via telefoonnummer: **040-2351116**
2. de Nederlandse toezichthouder Autoriteit Persoonsgegevens Het postadres van de Autoriteit Persoonsgegevens is Postbus 93374 2509 AJ DEN HAAG

U kunt ook op andere manieren contact opnemen met de toezichthouder. Meer informatie kunt u terugvinden op de website van de toezichthouder: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)

## 15. Kan Ozqur dit privacy statement wijzigen?

Ja, ons privacy statement kan van tijd tot tijd wijzigen. Als er nieuwe gegevensverwerkingen zijn, dan passen we het privacy statement daarop aan. We houden u daar uiteraard van op de hoogte. De meest actuele versie van ons privacy statement kunt u steeds terugvinden op [www.ozqur.nl](http://www.ozqur.nl). Eerdere versies kunt u ook inzien via onze website.