

# Privacyverklaring

## Wat houdt deze privacyverklaring in?

Deze Privacyverklaring (“Verklaring”) zet de verschillende verwerkingen van persoonsgegevens uiteen. Deze Verklaring is van toepassing op alle persoonsgegevens die u aan OpGroen verstrekt en alle persoonsgegevens die wij uit andere bronnen verzamelen, tenzij u een meer specifieke privacyverklaring wordt verstrekt op het moment dat de gegevens worden verzameld. Deze Verklaring is niet van toepassing op uw gebruik van websites van derden waarnaar wordt verwezen of websites die hun eigen privacyverklaringen hebben.

## Over OpGroen

OpGroen Verzekeringen B.V. is toonaangevend adviseur in risicomanagement, employee benefits en verzekeringen en daarnaast is OpGroen Assuradeuren B.V. actief als gevolmachtigd agent (hierna gezamenlijk te noemen “OpGroen”).

## Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van uw gegevens?

In deze Verklaring wordt OpGroen ook wel aangeduid als “wij”, “ons” of “onze”. Persoonsgegevens worden verzameld door elk lid van de OpGroen-groep dat in zijn hoedanigheid van verwerkingsverantwoordelijke verantwoordelijk is voor de verwerking ervan. De OpGroen entiteiten kunnen afzonderlijke privacyverklaringen verstrekken wanneer uw persoonsgegevens voor het eerst worden verzameld door die OpGroen-entiteit, bijvoorbeeld wanneer u of het bedrijf waarvoor u werkt ons inschakelt om een dienst te verlenen.

Voor onze dienstverlening maken wij gebruik van persoonsgegevens. Daarbij werken wij ook samen met andere organisaties of bedrijven waaronder in ieder geval verzekeraars. Wij vinden het van groot belang dat zorgvuldig met persoonsgegevens wordt omgegaan. Persoonsgegevens worden door ons dan ook zorgvuldig verwerkt en beveiligd waarbij wij de privacywetgeving in acht nemen.

## Gebruik van persoonsgegevens

Voor haar dienstverlening verwerkt OpGroen persoonsgegevens (dit zijn gegevens die herleidbaar zijn tot een natuurlijke persoon) zoals bijvoorbeeld:

- naam, adres, contactgegevens, geboortedatum, geslacht, nationaliteit en huwelijkse staat;
- financiële gegevens zoals bankrekeningnummers, gegevens met betrekking tot krediethistorie en faillissements- of surseance status;
- demografische gegevens zoals informatie over levensstijl en behoefte aan verzekeringen;
- gegevens over rijgedrag en details met betrekking tot het rijbewijs, verzekeringshistorie en schadeverleden.

Daarnaast kunnen wij bijzondere gegevens verwerken zoals strafrechtelijke gegevens of gezondheidsgegevens voor bijvoorbeeld het afsluiten van ongevallen- of zorgverzekeringen en het behandelen van schades. Wij zullen alleen de voor onze dienstverlening noodzakelijke gegevens verwerken. Indien bepaalde gegevens niet worden verstrekt, kan dat met zich meebrengen dat het niet mogelijk zal zijn de gevraagde diensten te leveren dan wel een schade af te wikkelen of uit te betalen. Wanneer u gegevens aan ons verstrekt van derden (uw partner, kinderen, medeverzekerden, medewerkers, klanten of gegevens van personen in geval van noodsituaties), gaan wij ervan uit dat u hen informeert over de verwerking van hun gegevens door OpGroen en hen wijst op deze privacyverklaring.

Naast de informatie die u zelf verstrekt, kan OpGroen informatie verzamelen bij derde partijen. Zo worden gegevens verwerkt ter voorkoming van fraude jegens financiële instellingen en raadpleegt OpGroen daarom ook derde partijen voor gegevens met betrekking tot fraude en kredietwaardigheid.

Indien OpGroen optreedt als gevolmachtigde conformeert OpGroen zich eveneens aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars, het Protocol Incidentenwaar-schuwingensysteem Financiële Instellingen ([www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl)) en het Privacyreglement van Stichting CIS ([www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl)). Deze gegevens kunnen zowel tijdens als ook voor het verlenen van onze diensten worden opgevraagd. In deze gevallen heeft OpGroen een gerechtvaardigd belang bij de verwerking van uw gegevens. U kunt tegen deze verwerking verzet aantekenen.

### **OpGroen verwerkt de gegevens in het kader van haar bedrijfsvoering, waaronder**

- het leveren van de door u gevraagde diensten;
- bemiddelen in en adviseren, accepteren, administreren en beheren van verzekeringen;
- schadebehandeling;
- onderzoeken van schades, klachten of (juridische) geschillen in verband met verzekeringspolissen of de dienstverlening;
- advisering op het gebied van risicobeheersing;
- risicobeheersing Volmachtbedrijf
- onderzoek naar klanttevredenheid;
- interne rapportage, statistische analyse, het op de markt brengen van producten en diensten van OpGroen en verbetering van producten en diensten;
- onderzoeken van kredietwaardigheid en debiteurenbeleid;
- onderzoek naar opgelegde sancties, validatie en waar nodig uitwisseling van gegevens (zoals Stichting CIS, politie, justitie etc.), faciliteren van voorkoming, opsporing en/of onderzoek naar criminaliteit;
- het nakomen van wettelijke verplichtingen;
- het nakomen van verplichtingen uit de volmachtovereenkomsten met verzekeraars;
- het aanbieden van andere producten die voor u interessant kunnen zijn;
- schadelastbeperking, in het bijzonder door een verantwoord acceptatiebeleid;
- voor marketingdoeleinden, zoals:
  - promotionele doeleinden. Dit betreft onder andere het verzenden van nieuwsbrieven, tonen van informatie, sturen van gebruikersinformatie, serviceberichten of andere elektronische boodschappen op de website van OpGroen en daarbuiten via advertentienetwerken en social mediakanalen zoals Facebook, Instagram, X en LinkedIn; en
  - profileringsdoeleinden. Dit betreft onder andere het delen en combineren van persoonsgegevens binnen de groepsmaatschappijen van OpGroen om een profiel te ontwikkelen. Zo kunnen wij de inhoud van onze websites, informatie, producten en diensten beter op uw interesses en gedrag afstemmen. Het gaat hierbij om persoonlijke gegevens zoals naam, geslacht, e-mailadres, telefoonnummer, geboortedatum en interactiegegevens (zoals IP-adres, surf- en klikgedrag op de websites en apps, locatiegegevens en cookie ID).

De informatie kan worden opgeslagen op zowel interne als externe systemen, zoals applicaties voor relatiebeheer. Door middel van die systemen hebben de betrokken OpGroen-medewerkers toegang tot deze gegevens en mogen zij die uitsluitend gebruiken voor de doelen waarvoor OpGroen de gegevens verwerkt.

### **Opnemen van telefoongesprekken**

In het kader van kwaliteitsdoeleinden alsmede opleiding en training van OpGroen medewerkers kunnen telefoongesprekken met klanten worden opgenomen. Daarnaast worden telefoongesprekken opgenomen voor de vooraf omschreven en gerechtvaardigde doeleinden:

1. ter verificatie en onderzoek naar of ten bewijze van opdrachten, transacties en andere (precontractuele) afspraken met de cliënt;
2. indien dat noodzakelijk is ter bestrijding van frauduleuze of andere strafbare gedragingen gericht tegen OpGroen, de groep waartoe OpGroen behoort dan wel cliënten en medewerkers;
3. indien daartoe een voorschrift is gegeven krachtens wet.

In principe worden opgenomen gesprekken alleen in geval van onduidelijkheid of een geschil over telefonisch

gegeven opdrachten beluisterd. De opgenomen telefoongesprekken en andere persoonsgegevens betreffende de opgenomen telefoongesprekken worden zodanig bewaard en beveiligd dat deze niet toegankelijk zijn voor onbevoegden.

De bevoegdheid tot beluisteren van de opgenomen gesprekken is beschreven in het OpGroen Privacy Protocol inzake meeluisteren en beluisteren opnames. Technische en organisatorische voorzieningen zijn getroffen om manipulatie van de gegevens te voorkomen en om de gegevens zo nodig te kunnen traceren en reconstrueren. Een klant heeft bij interpretatieverschillen of onenigheden met betrekking tot de inhoud van de opgenomen telefoongesprekken het recht het opgenomen telefoongesprek te beluisteren. Door de mogelijkheid van terugluisteren van de telefoongesprekken is het voor u als klant en ook voor ons als financieel dienstverlener achteraf eenvoudiger om tot een wederzijds acceptabele oplossing te komen bij geschillen die zijn ontstaan bij telefonische opdrachten.

## **OpGroen baseert haar verwerkingen op de volgende grondslagen:**

### **Uitvoering geven aan de overeenkomst**

In het kader van onze dienstverlening en het aangaan van overeenkomsten verzamelen en gebruiken wij de noodzakelijke persoonsgegevens voor het doen van een aanbod, de totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst.

### **Nakoming van een wettelijke verplichting**

Bepaalde verwerkingen van gegevens kunnen nodig zijn voor het nakomen van wettelijke verplichtingen. OpGroen is bijvoorbeeld vergunningplichtig onder de Wet op het financieel toezicht (Wft) en staat onder toezicht van de AFM. OpGroen is verplicht zich aan geldende regels te houden.

### **Gerechtigd belang**

Het verzamelen en gebruik van bepaalde gegevens is nodig om invulling te geven aan gelegitimeerde commerciële belangen, bijvoorbeeld het aanbieden van producten die voor u interessant kunnen zijn of het doen van marktonderzoek om onze producten en dienstverlening te verbeteren. Wanneer wij op deze basis gegevens van u verwerken, zullen wij zorgdragen voor de nodige maatregelen om te voorkomen dat de verwerking een inbreuk vormt op de onder de privacy wetgeving aan u gegeven rechten en vrijheden.

### **Toestemming**

Wij verwerken gegevens op basis van toestemming wanneer wij bijzondere gegevens verwerken in combinatie met bijvoorbeeld profiling. Het staat u altijd vrij de toestemming te onthouden of in te trekken. In dat geval zal het wellicht niet mogelijk zijn om uitvoering te geven aan onze dienstverlening. Daar waar bijzondere gegevens benodigd zijn en u van onze dienstverlening gebruik wenst te maken, gaat u akkoord met het verzamelen en het gebruik van deze bijzondere gegevens.

### **Verstrekking aan derden**

Voor het uitvoeren van onze dienstverlening kunnen wij derde partijen inschakelen. Wij kunnen in dat kader gegevens verstrekken aan:

- verzekeraars en tussenpersonen waar nodig voor het sluiten van verzekeringen en het verlenen van onze diensten;
- expertisebureaus, juristen en onderzoeksbureaus voor werkzaamheden in het geval van schade en benodigde rapportages;
- opsporingsinstanties waar nodig om fraude en criminaliteit te voorkomen of op te sporen;
- overheidsinstanties waar nodig voor OpGroen om aan haar wettelijke verplichtingen te voldoen. In het kader van motorrijtuigenverzekeringen worden gegevens doorgegeven aan de RDW;
- derde partijen in geval van outsourcing van werkzaamheden. Deze werkzaamheden zullen onder verantwoordelijkheid van OpGroen worden uitgevoerd, conform onze beveiligingsstandaarden en op onze instructies;

- rechtsopvolgers, in geval van verkoop van de dienstverlening aan een andere organisatie of overname of verkoop van (een onderdeel van) OpGroen. Wanneer in dat geval persoonsgegevens worden gedeeld, zullen de gegevens conform deze privacyverklaring gebruikt blijven worden;
- medische deskundigen bijvoorbeeld in geval van dienstverlening omtrent zorgverzekeringen en schadeafhandeling;
- onderzoeksbureaus die worden ingeschakeld in het kader van onderzoek naar kredietwaardigheid, strafrechtelijk verleden en fraude teneinde fraude in de verzekeringsbranche op te sporen en te voorkomen;
- mailing- en promotiebureaus voor het beschikbaar stellen van een salespromotiecadeau en/of het aanbieden van andere producten die voor u interessant kunnen zijn.

### **Beveiligingsniveau**

Wij streven ernaar de persoonsgegevens die wij verwerken zo goed mogelijk te beschermen tegen verlies of onrechtmatig gebruik. Wij nemen passende beveiligingsmaatregelen teneinde de veiligheid en nauwkeurigheid van die gegevens te waarborgen. Wanneer, ondanks die maatregelen, sprake zou zijn van een datalek, hanteert OpGroen een procedure voor het op juiste wijze melden en afhandelen daarvan.

### **Direct Marketing**

Wij kunnen uw persoonsgegevens gebruiken voor direct marketing doeleinden voor producten en diensten die naar onze mening mogelijk interessant voor u kunnen zijn. Wij zullen u telkens de mogelijkheid bieden om uw voorkeuren voor direct marketing doeleinden aan te geven.

### **Automatische gegevensverzameling**

OpGroen kan tijdens uw bezoek aan een OpGroen-website of het gebruik van mobiele apps ook informatie verzamelen door middel van cookies. Cookies zijn kleine, eenvoudige tekstbestanden die uw computer, tablet of mobiele telefoon ontvangt als u één van onze websites of apps bezoekt. In deze bestanden wordt informatie over uw website/app-bezoek bijgehouden om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. OpGroen biedt de mogelijkheid om niet akkoord te gaan met deze automatische gegevensverwerkingen. Dat kan betekenen dat OpGroen mogelijk niet in staat is om de dienstverlening (volledig) te leveren. [Lees hier meer over ons gebruik van cookies.](#)

### **Geautomatiseerde verwerking**

Bij het aanvragen van bepaalde (veel voorkomende) verzekeringen kan sprake zijn van geautomatiseerde verwerking en besluitvorming. Dat betekent dat acceptatie of afwijzing plaatsvindt door bijvoorbeeld een computersysteem zonder dat sprake is van menselijke tussenkomst, aan de hand van door u op een website of aanvraagformulier ingevulde gegevens. Zowel ons reeds bekende gegevens als gegevens van derde partijen kunnen worden gebruikt voor de besluitvorming waarbij ook sprake zal kunnen zijn van controle op kredietgegevens, schadehistorie en fraudepreventie controles. Wanneer een beslissing op basis van louter geautomatiseerde verwerking wordt genomen, wordt u telkens de mogelijkheid geboden van menselijke tussenkomst. U heeft de mogelijkheid zich tegen de geautomatiseerde verwerking te verzetten. U kunt daartoe contact opnemen met de functionaris verantwoordelijk voor privacy van OpGroen (zie contactgegevens verderop in deze privacyverklaring).

### **Websites van derden**

Via websites van OpGroen kunt u mogelijk doorklikken naar andere websites. Deze websites worden niet door OpGroen gecontroleerd en OpGroen is niet verantwoordelijk voor het gevoerde privacy beleid of de inhoud van deze externe websites.

### **Gegevens van minderjarigen**

Onze websites richten zich niet op kinderen onder de leeftijd van 16 jaar.

### **Juistheid van de gegevens**

Voor het correct uitvoeren van onze dienstverlening vertrouwen wij op de juistheid van de ons bekende gegevens. U dient ons dan ook tijdig te informeren over wijzigingen in uw gegevens.

## Recht op inzage/correctie/verzet/dataportabiliteit en verwijdering

U heeft de volgende rechten met betrekking tot de gegevens die wij van u verwerken:

- recht op inzage in de verwerking van uw persoonsgegevens door OpGroen;
- recht om uw persoonsgegevens te laten corrigeren en/of te verwijderen;
- recht op beperking van de verwerking;
- recht van verzet tegen het gebruik van gegevens voor marketing doeleinden;
- recht op bezwaar tegen verdere verwerking van uw persoonsgegevens.
- recht op dataportabiliteit waarbij u ons kunt verzoeken uw persoonsgegevens aan een andere partij over te dragen.

Sommige van deze rechten zullen alleen in bepaalde gevallen kunnen worden uitgeoefend. Als wij niet in staat zijn opvolging te geven aan een verzoek, zullen wij u daarover informeren. Voor het uitoefenen van deze rechten kunt u een verzoek indienen via [opgroen.nl/privacyverzoek](https://opgroen.nl/privacyverzoek)

OpGroen bewaart uw gegevens steeds zolang als nodig is voor de doelen waarvoor de gegevens worden verwerkt. Tevens dient OpGroen gegevens te bewaren met het oog op de dossier- en zorgplicht en de bewijspositie en voorts om te voldoen aan wet- en regelgeving. Na afloop van de bewaartermijnen zal OpGroen de gegevens verwijderen.

Wij behouden ons het recht voor om smadelijke, lasterlijke en onrechtmatige berichten op internet en social media, evenals spam, te verwijderen. Wanneer u besluit te reageren op onze content via social media, dan kunnen wij onderzoek doen naar de afzender. Indien wij in voorkomende gevallen aangifte zouden willen doen, kunnen wij ook voor dat doel onderzoek doen naar de afzender.

Wij stellen uw mening op prijs. Als u opmerkingen of vragen hebt over onze privacyverklaring, stuurt u deze dan aan [deirdre.veltman@opgroen.nl](mailto:deirdre.veltman@opgroen.nl) of schrijf ons op het volgende adres:

OpGroen  
t.a.v. de afdeling Juridische Zaken & Compliance  
Coolensingel 120, 3011 AG Rotterdam

U kunt ook contact opnemen met onze functionaris voor de privacy:  
Mw. mr. D.J.P. Veltman via e-mail: [deirdre.veltman@opgroen.nl](mailto:deirdre.veltman@opgroen.nl)

## Autoriteit Persoonsgegevens

Wanneer u klachten heeft over de verwerking van uw persoonsgegevens door OpGroen, dan vernemen wij dat natuurlijk graag. U kunt daarover contact met ons opnemen en wij zullen dan samen met u proberen om tot een passende oplossing te komen. U heeft ook het recht om een klacht in te dienen bij de privacytoezichthouder, de [Autoriteit Persoonsgegevens](#).

Deze privacyverklaring is geen overeenkomst en wij kunnen deze privacyverklaring actualiseren. Zodra wij wijzigingen aanbrengen wordt de wijzigingsdatum bijgewerkt. Wij zullen u op verschillende manieren informeren over wijzigingen, onder andere door de herziene privacyverklaring te publiceren op onze website, waarna deze direct in werking treedt. U dient deze verklaring van tijd tot tijd te raadplegen zodat u op de hoogte bent van de wijze waarop OpGroen met uw persoonsgegevens omgaat.

Deze privacyverklaring dateert van 1 oktober 2024.