



# Elektronische Diensten

## Algemene Voorwaarden

### Inleiding voorwaarden elektronische diensten

Voor u ziet u de algemene voorwaarden voor het gebruik van elektronische diensten bij OHRA. Deze voorwaarden hebben wij voor u zo duidelijk en begrijpelijk mogelijk gemaakt, zodat voor u helder is welke rechten en plichten u heeft.



### Hebt u vragen of wilt u een wijziging doorgeven

Dat kan op de volgende manieren:

- Telefonisch op 026 400 40 40, Telefoongesprekken met OHRA kunnen worden opgenomen.
- Per post naar OHRA Verzekeringen, Postbus 40000, 6803 GA Arnhem of OHRA Bank, Postbus 40004, 6803 GD Arnhem.
- Online via [www.ohra.nl/contact](http://www.ohra.nl/contact).

### Inhoudsopgave

▪ Waarvoor zijn deze voorwaarden?	2
▪ Wat houden onze elektronische diensten in?	2
▪ Hoe meldt u zich aan voor onze elektronische diensten?	2
▪ Hoe gebruikt u de elektronische diensten veilig?	2
▪ Hoe is uw privacy geregeld?	4
▪ Hoe gaan wij om met veranderingen en aanvullingen in deze voorwaarden?	4
▪ Hoe is de verantwoordelijkheid geregeld?	4
▪ Wanneer stoppen de elektronische diensten?	5
▪ Eigendom van de elektronische diensten	5
▪ Werking van deze voorwaarden	5
▪ Heeft u een klacht of een opmerking?	6



## Waarvoor zijn deze voorwaarden?

1. In deze voorwaarden staan de regels (overeenkomst) die gelden tussen u en OHRA Bank en/of OHRA Verzekeringen. Deze regels gelden voor het gebruik van elektronische diensten op [www.ohra.nl](http://www.ohra.nl) en de app van OHRA Bank (hierna te noemen: "de App". Deze voorwaarden horen bij een of meerdere verzekerings- of bankproducten die u bij OHRA heeft.
2. Elektronische diensten moeten veilig zijn. OHRA Bank heeft hierin een belangrijke taak. Maar u heeft daarin ook een belangrijke rol. In deze voorwaarden vindt u ook regels voor veilig elektronisch bankieren. Als u de regels in deze voorwaarden opvolgt, vermindert u de kans dat u slachtoffer van fraude wordt aanzienlijk.
3. Overall waar in deze voorwaarden de bank wordt genoemd, is dit OHRA Bank. OHRA Bank is een handelsnaam van Nationale-Nederlanden Bank N.V. en een onderdeel van NN Group N.V. (hierna NN Group).

---

## Wat houden onze elektronische diensten in?

De elektronische diensten van OHRA gebruikt u om informatie te ontvangen over uw verzekeringen en/of bankproduct. Mijn OHRA is uw online polismap. Hier kunt u eenvoudig uw gegevens, polissen en eventuele rekeningen bij OHRA bekijken en wijzigen. Met OHRA Bank Online en de App kunt u uw bankzaken snel en eenvoudig regelen, waar en wanneer u dat wilt. U kunt uw bankproduct(en) online bekijken en beheren.

---

## Hoe meldt u zich aan voor onze elektronische diensten?

U vraagt als klant van OHRA Verzekeringen gratis Mijn OHRA aan via [www.ohra.nl](http://www.ohra.nl). Bij het afsluiten van een nieuw product van OHRA Bank ontvangt u automatisch toegang tot OHRA Bank Online. De App kunt u downloaden via de app store die hoort bij het besturingssysteem van uw apparaat. U krijgt toegang tot de elektronische diensten met beveiligingscodes.

---

## Hoe gebruikt u de elektronische diensten veilig?

### **HOUD UW BEVEILIGINGSCODES GEHEIM**

1. Bij de elektronische diensten horen beveiligingscodes. Beveiligingscodes zijn alle codes die u moet gebruiken om uw bankproduct(en) online te kunnen bekijken en te beheren. Bijvoorbeeld een cijfercode, gebruikersnaam of wachtwoord. Met deze beveiligingscodes beveiligen wij OHRA Bank Online en de App. Wij kunnen daarmee vaststellen of u het bent die de elektronische diensten gebruikt.
2. Kies unieke beveiligingscodes. Zorg ervoor dat uw beveiligingscode niet makkelijk te raden is. Kies bijvoorbeeld géén geboortjaar, naam van familie, opvolgende cijfers of eigen adresgegevens.
3. Alle beveiligingscodes zijn strikt persoonlijk. U moet ze geheimhouden. Zorg ervoor dat uw beveiligingscodes nooit bij anderen bekend kunnen worden. U mag ze dus nooit aan anderen laten zien of geven of vertellen wat uw codes zijn. U mag de beveiligingscodes alleen zelf gebruiken.
4. Wij maken onder andere gebruik van uw e-mailadres en uw mobiele telefoonnummer. Uw e-mailadres en mobiele telefoonnummer moeten persoonlijk zijn en alleen door u worden gebruikt. Een wijziging van uw e-mailadres en/of mobiele telefoonnummer moet u direct aan ons doorgeven.



5. Wijzig uw beveiligingscodes regelmatig. Wijzig direct uw beveiligingscodes als u vermoedt dat iemand anders deze weet.
6. U moet zorgvuldig omgaan met uw beveiligingscodes. U bent verantwoordelijk voor het gebruik ervan. Zorg dat niemand met u meekijkt als u uw beveiligingscodes intoetst.
7. Als iemand om uw code vraagt, bijvoorbeeld telefonisch, via email of sms, geef die dan nooit af. Een medewerker van OHRA of OHRA Bank vraagt u nooit om uw beveiligingscodes.
8. Schrijf of sla uw beveiligingscodes niet op. Of doe dat, als het echt niet anders kan, alleen in een voor anderen onherkenbare vorm die alleen door uzelf is te ontcijferen. Bewaar in dat geval de versleutelde informatie niet in de buurt van de apparaten (computer, laptop, tablet en/of smartphone) waarmee u gebruik maakt van de elektronische diensten.

#### **ZORG VOOR EEN GOEDE BEVEILIGING VAN DE INTERNETVERBINDING EN DE APPARATUUR DIE U GEBRUIKT VOOR UW VERZEKRINGS EN BANKZAKEN**

9. U moet er zelf voor zorgen dat u de elektronische dienst kunt gebruiken. U moet bijvoorbeeld de juiste apparatuur hebben en een internetverbinding.
10. Installeer geen illegale software op de apparaten waarmee u gebruik maakt van de elektronische diensten. Uw apparaat 'jailbreaken' of 'rooten' is voor eigen risico. Hiermee omzeilt u namelijk belangrijke beveiligingsmaatregelen die in het besturingssysteem zijn gebouwd.
11. Beveilig de toegang tot uw telefoon, tablet, computer of laptop met een moeilijk te raden toegangscode.
12. Log altijd uit als u klaar bent. Zorg ervoor dat niemand anders de elektronische diensten namens u kan gebruiken.
13. Komt u in een beveiligde omgeving op de website? Dan moet die zijn beveiligd via een SSL-verbinding. Aan een slotje in uw browser kunt u zien dat u daadwerkelijk met OHRA of OHRA Bank bent verbonden. U moet steeds controleren of u nog in de beveiligde omgeving bent.
14. Uw toegang wordt geblokkeerd als u te vaak een foute beveiligingscode intikt.
15. OHRA /OHRA Bank mag een elektronische dienst altijd veranderen, uitstellen of stoppen. Bijvoorbeeld bij storingen, onderhoud, fraude of beveiligingsproblemen. Dit laten wij u weten.

#### **CONTROLEER REGELMATIG DE TRANSACTIES EN REKENINGINFORMATIE**

16. Maak regelmatig gebruik van de elektronische diensten om te controleren of er geen transacties zijn verwerkt waarvoor u geen toestemming heeft gegeven. Doe dit in ieder geval elke maand. Doet u dat niet? Dan loopt u het risico dat eventuele schade door bijvoorbeeld fraude voor uw eigen rekening komt.
17. Ontstaat er schade doordat u enige tijd geen gebruik kon maken van de elektronische diensten? Dan vragen wij u aan te tonen dat dit in alle redelijkheid niet mogelijk was.

#### **MELD INCIDENTEN DIRECT AAN OHRA/OHRA BANK EN VOLG DE AANWIJZINGEN OP**

18. Meld incidenten direct bij ons en volg onze instructies op. Neem in ieder geval direct contact met ons op als:
  - u weet of vermoedt dat iemand anders uw beveiligingscodes kent of heeft gebruikt.
  - u ziet dat er transacties op uw bankproduct hebben plaats gevonden waarvoor u geen toestemming hebt gegeven.
  - u uw mobiele apparaat met daarop de App bent verloren.
19. Neem ook direct contact met ons op als u iets vreemds of ongebruikelijks ervaart, zoals een andere manier van inloggen.
20. Wij kunnen uw account altijd blokkeren of bepaalde transacties tegenhouden om (verdere) schade te voorkomen. Dat kan ook op uw verzoek. Als wij u aanwijzingen geven, bijvoorbeeld om nieuwe incidenten te voorkomen, dan moet u deze aanwijzingen opvolgen. Hierbij zullen wij u nooit om beveiligingscodes vragen.



## Hoe is uw privacy geregeld?

1. Wij behandelen uw gegevens zorgvuldig. OHRA Verzekeringen en OHRA Bank doet dit volgens de Wet bescherming persoonsgegevens en de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Als u deze overeenkomst sluit, geeft u ons toestemming om uw persoonlijke gegevens te verwerken. We mogen deze ook doorgeven binnen de groep van bedrijven van NN Group. Wij beschermen uw privacy zoveel mogelijk.
2. Wij gebruiken uw persoonsgegevens voor een goede bedrijfsvoering met als doel:
  - Om klanten en mogelijke klanten te beoordelen en te accepteren.
  - Om overeenkomsten met klanten aan te gaan en uit te voeren.
  - Om betalingen te verwerken.
  - Om analyses te maken voor statistische en wetenschappelijke doelen.
  - Om (gericht) reclame te maken voor OHRA producten om een overeenkomst aan te gaan, te behouden of uit te breiden.
  - Voor de veiligheid en integriteit van financiële instellingen. Bijvoorbeeld om strafbare gedragingen tegen financiële instellingen op te sporen, te voorkomen en te bestrijden. Dus ook strafbare gedragingen tegen de bedrijven van NN Group, haar klanten en haar personeel.
  - Om instellingen te waarschuwen als er iets niet klopt. Wij kunnen uw gegevens bijvoorbeeld doorgeven aan een toezichthouder.
  - Om zich te houden aan de wet.
3. Wij zijn wettelijk verplicht om bepaalde gegevens van u door te geven aan daarvoor aangewezen instanties, zoals de Belastingdienst.

---

## Hoe gaan wij om met veranderingen en aanvullingen in deze voorwaarden?

1. OHRA/OHRA Bank mag deze voorwaarden altijd wijzigen. Aanvullingen en veranderingen gaan in op het moment dat wij deze aan u bekend maken via brief of e-mail. Ook zetten wij de verandering op de website.
2. Is een verandering nadelig voor u? Dan gaat de verandering pas in dertig dagen nadat wij deze bekend hebben gemaakt. Wilt u de verandering niet accepteren? Dan kunt u binnen dertig dagen de elektronische dienstverlening en de daarvan afhankelijke producten stoppen door deze te beëindigen. Is dat niet mogelijk? Dan kunt u overstappen naar een andere financiële dienstverlener.
3. Stelt een wet nieuwe eisen aan de overeenkomst waardoor de bank de overeenkomst moet veranderen? Dan gaat die verandering meteen in. Daarvoor heeft OHRA/OHRA Bank van niemand toestemming nodig.
4. Is de overeenkomst niet duidelijk, of staat er niets in de overeenkomst over een bepaalde situatie? Dan beslist OHRA/OHRA Bank hoe de overeenkomst moet worden uitgelegd.

---

## Hoe is de verantwoordelijkheid geregeld?

1. U bent verantwoordelijk voor het correct installeren van de elektronische diensten. Ook bent u verantwoordelijk voor het correct gebruiken van de elektronische diensten.
2. OHRA/OHRA Bank mag elektronische diensten, een bepaalde versie van een elektronische dienst of het gebruik van elektronische diensten op een bepaald type apparaat altijd buiten gebruik stellen. U kunt deze dan niet meer gebruiken.

### **Bij schade**

3. OHRA/OHRA Bank is niet verantwoordelijk voor schade die direct of indirect ontstaat door het volgende:
  - Uw internetverbinding, of de website van OHRA/OHRA Bank werkt al dan niet door een storing niet goed.
  - Uw apparatuur werkt niet goed waardoor u geen gebruik kunt maken van de elektronische diensten van OHRA/OHRA Bank.



- Storingen of fouten in de elektronische diensten. Of als een (versie van een) elektronische dienst bijvoorbeeld niet werkt in combinatie met uw apparaat om welke reden dan ook.
  - Wij hebben een opdracht van u geweigerd, of deze niet of niet op tijd uitgevoerd.
  - Een opdracht van u is niet goed, beschadigd, te laat of niet bij ons aangekomen.
  - Iemand die dat niet mag, leest of verandert uw opdracht, voordat deze door ons ontvangen wordt.
  - De beveiligingscodes die u nodig heeft om bij uw gegevens te kunnen, werken niet goed.
  - Wij sturen u verkeerde informatie of verkeerde berekeningen tenzij dit te wijten is aan opzet of grove schuld.
4. Wij zijn niet verantwoordelijk voor enige schade die u lijdt doordat u zich niet aan de afspraken houdt of bepaalde regels niet naleeft. Bijvoorbeeld doordat u iets doet wat niet mag volgens deze voorwaarden, de Algemene Bankvoorwaarden of onze overige productvoorwaarden.
  5. Denkt u of weet u dat uw beveiligingscode is misbruikt of misbruikt zou kunnen worden? Bijvoorbeeld na verlies of diefstal? Dan moet u dit onmiddellijk aan ons laten weten.
  6. OHRA/OHRA Bank vergoedt de schade die u lijdt indien zonder uw toestemming een bedrag van uw rekening wordt afgeschreven. In sommige gevallen mogen wij wel een eigen risico van € 150,- bij u in rekening brengen.
  7. Als schade is veroorzaakt door fraude, opzet of grove schuld van uw kant, dan vergoeden wij de schade niet.
  8. Als OHRA/OHRA Bank wil dat u aangifte doet bij de politie, dan moet u dat doen. Wij vragen dit als wij vermoeden dat er een strafbaar feit is gepleegd. Ook moet u meewerken om het probleem op te lossen.
  9. U vermindert de kans dat u slachtoffer wordt van fraude sterk als u onze regels opvolgt.
  10. OHRA/OHRA Bank doet haar best om ervoor te zorgen dat de elektronische diensten beschikbaar zijn. Wij geven geen garantie dat de elektronische diensten altijd beschikbaar zijn en zijn daarvoor ook niet verantwoordelijk.

---

## Wanneer stoppen de elektronische diensten?

1. De overeenkomst heeft geen vaste einddatum.
2. Zegt u uw OHRA product(en) op, dan stoppen de elektronische diensten automatisch. Zegt u uw OHRA rekeningen op? Dan kunt u uw rekening(en) nog een beperkte tijd bekijken in de elektronische diensten. Zolang u gebruik maakt van de elektronische diensten zijn deze Algemene Voorwaarden Elektronische Diensten van toepassing.
3. De overeenkomst stopt meteen in de volgende gevallen zonder dat wij u dit vooraf moet laten weten:
  - Als u zich niet aan de afspraken houdt die horen bij de elektronische diensten.
  - Als u overlijdt.
4. Als wij een andere goede reden hebben. Als wij de elektronische diensten stoppen, kunt u ons vragen om de reden daarvoor te geven.

---

## Eigendom van de elektronische diensten

1. U accepteert dat de rechten op de elektronische diensten van de OHRA Verzekeringen en/of OHRA Bank zijn. Als deze rechten niet van ons zijn, geven wij dat aan.
2. De hulpmiddelen en informatie die u van ons krijgt, mag u niet openbaar maken. Deze mag u niet door iemand anders laten gebruiken, bewerken of kopiëren. Ook mag u geen merken, logo's, herkomstaanduidingen aanduidingen van eigendomsrechten veranderen of weghalen.

---

## Werking van deze voorwaarden

Op de elektronische dienstverlening zijn ook de Algemene Bankvoorwaarden en de specifieke productvoorwaarden van toepassing. Regelt een bepaling in de Algemene Bankvoorwaarden hetzelfde als een bepaling in deze voorwaarden? Dan gaat de bepaling uit deze voorwaarden voor.



## Heeft u een klacht of een opmerking?

1. Heeft u een klacht of een opmerking over deze voorwaarden? Dan kunt u dat aan OHRA Verzekeringen en/of OHRA Bank laten weten. U kunt een e-mail sturen naar [klachten@ohra.nl](mailto:klachten@ohra.nl). U kunt ook een brief sturen naar OHRA Verzekeringen, Postbus 40000, 6803 GA Arnhem of naar OHRA Bank, Postbus 40004, 6803 GD Arnhem.
2. Schrijf in ieder geval in uw brief of uw e-mail:
  - Uw relatienummer of rekeningnummer.
  - Uw naam, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en eventueel het e-mailadres.
  - Een duidelijke beschrijving van uw klacht of uw opmerking.
  - Eventuele bijlagen om uw klacht te bewijzen.
3. Komt u er niet uit? Dan kunt u binnen drie maanden nadat u een reactie van ons heeft gekregen, uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Het adres van het Kifid is:
4. Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. U kunt de klacht ook doorgeven via [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl) of u kunt bellen met het Kifid op het nummer (0900) 355 22 48. U kunt met uw klacht ook naar de rechter gaan.