Privacyverklaring

Algemeen

In deze privacyverklaring informeren wij - Hypotheek & Wonen Nederland BV h.o.d.n. De Hypotheekshop Tilburg Reeshof – je over de wijze waarop wij omgaan met persoonsgegevens die wij verwerken bij de advisering en bemiddeling in financiële producten. Hypotheek & Wonen Nederland BV is de verwerkingsverantwoordelijke voor de in deze privacyverklaring beschreven verwerkingen. Heb je vragen of opmerking met betrekking tot de verwerking van jouw persoonsgegevens door ons, neem dan contact met ons op via tilburg1538@hypotheekshop.nl of op telefoonnummer 013- 5 835 005.

1. Voor wie geldt deze privacyverklaring

Deze privacyverklaring is van toepassing als je onze website of social media kanalen bezoekt. Deze privacyverklaring is ook van toepassing als je van plan bent om diensten van ons afneemt of al diensten van ons afneemt. Daarnaast geldt deze privacyverklaring ook voor contactpersonen bij bedrijven die aan ons diensten verlenen en met wie wij een overeenkomst hebben.

2. Welke persoonsgegevens verwerken wij van u?

Persoonsgegevens zeggen iets over jou. De bekendste en de meest voor de hand liggende persoonsgegevens die wij verwerken zijn contactgegevens (zoals naam, woonplaats, email, telefoonnummer) en overige gegevens, zoals geslacht, leeftijd en geboortedatum, nationaliteit, gezinssamenstelling, beroep en burgerlijke staat.

Daarnaast verwerken wij financiële gegevens (bankrekeninggegevens, inkomensgegevens en indien van toepassing gegevens over financiële producten zoals een bestaande hypotheek of verzekeringen), identificatiegegevens (zoals BSN, paspoortnummer, IP-adres), en overige persoonsgegevens voor zover die relevant en noodzakelijk zijn voor de door ons te leveren diensten.

Verder kan het voorkomen dat wij bijzondere persoonsgegevens van jou verwerken. Bijvoorbeeld gegevens over jouw gezondheid als dat noodzakelijk is om jou te adviseren over of voor de aanvraag van een financieel product.

Als je onze vestiging bezoekt, dan kan het zijn dat wij camerabeelden maken. Dit is noodzakelijk om inbraak, diefstal en vandalisme te voorkomen en voor de veiligheid van onze klanten en medewerkers. Het is ook mogelijk om via telefoon, webcam en chat contact met ons op te nemen, bijvoorbeeld voor een hypotheekadvies. Wij kunnen opnamen maken van deze gesprekken. Dit doen wij om onze dienstverlening te verbeteren (bijvoorbeeld om onze medewerkers te coachen of te beoordelen), vanwege een wettelijke verplichting, om bewijs te kunnen leveren en/of fraude te voorkomen.

Je mag erop vertrouwen dat wij dat op een zorgvuldige manier doen. Voor apps of specifieke diensten kan het zijn dat het gebruik van persoonsgegevens afwijkt van wat wij beschrijven in deze

privacyverklaring. In die gevallen vind je voor die toepassingen een andere privacyverklaring of krijg je aanvullende informatie bij de specifieke (online) dienst.

3. Waarvoor gebruiken wij persoonsgegevens?

Wij gebruiken en verwerken jouw persoonsgegevens voor verschillende doelen. Dit vindt altijd plaats in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG). Jouw gegevens gebruiken wij voor het:

- Voorbereiden, aangaan en uitvoeren van een opdracht tot dienstverlening met jou. Zonder jouw gegevens, kunnen wij jou geen advies- en bemiddelingsdiensten verlenen.
- afhandelen van klachten en/of incidenten.
- Informeren over (wijzigingen van) financiële producten die u heeft afgesloten en waar wij namens u hebben bemiddeld.
- uitvoeren van marketingactiviteiten, waaronder informeren over onze dienstverlening. Wij verwerken op de website bijvoorbeeld gegevens om leads te genereren.
- Ontwikkelen en verbeteren van onze producten en dienstverlening. Wij doen onderzoek en gebruiken persoonsgegevens om onze producten en diensten te analyseren en verder te ontwikkelen.
- doen van analyses.
- aangaan en uitvoeren van zakelijke transacties met leveranciers die diensten aan of voor ons leveren.
- Geven van uitvoering aan een wettelijke verplichting, bijvoorbeeld die volgen uit de Wet op het financieel toezicht of de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme.
- Wij mogen jouw persoonsgegevens ook gebruiken voor andere doelen dan waarvoor je de persoonsgegevens aan ons hebt gegeven. Het nieuwe doel mag dan echter niet onverenigbaar zijn met de doelen waarvoor je jouw persoonsgegevens in eerste instantie aan ons hebt gegeven. Wij zullen altijd toetsen of het gebruik voor andere doeleinden is toegestaan.

4. Wat is onze grondslag voor de verwerking van jouw persoonsgegevens?

Verzamelen en verwerken van persoonsgegevens

Om persoonsgegevens te kunnen verwerken kan en mag dit volgens de wet alleen als er 'een grondslag voor de verwerking' is. De grondslagen waarop wij jouw persoonsgegevens verzamelen en verwerken zijn:

- **Voor het uitvoeren van een overeenkomst:** De verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst, bijvoorbeeld de opdracht tot dienstverlening voor de advisering en bemiddeling. Ook aan de fase die hieraan voorafgaat kunnen jouw gegevens worden verwerkt. Als je jouw persoonsgegevens niet aan ons wenst te geven, dan kunnen wij je geen passend en verantwoord financieel product adviseren of bemiddelen.
- **Om te voldoen aan een wettelijke verplichting:** De verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op ons rust. Bijvoorbeeld verplichtingen die volgen uit het Burgerlijk Wetboek, de Wet op het financieel toezicht of de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme.
- **Gerechtvaardigd belang:** De verwerking is noodzakelijk voor het behartigen van onze gerechtvaardigde belangen, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van jou die tot bescherming van persoonsgegevens dienen, zwaarder wegen dan die belangen. Een voorbeeld kan zijn dat wij onze administratie op een efficiëntere wijze willen uitvoeren en onze datakwaliteit willen verbeteren of voor marketingdoeleinden.
- **Op basis van jouw toestemming:** Wanneer je toestemming geeft voor de verwerking van jouw persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden.

5. Hoe komen wij aan jouw persoonsgegevens?

Wij verzamelen op de volgende manieren persoonsgegevens van je:

- Gegevens die jij actief aan ons verstrekt. Het gaat dan vooral om gegevens die noodzakelijk zijn om jou te kunnen adviseren, en om te bemiddelen in financiële producten.
- Gegevens die wij bijvoorbeeld via andere bronnen krijgen:
  - (Openbare) registers waarin je gegevens staan, bijvoorbeeld het Kadaster, Insolventieregister en de KvK;
  - Financiële instellingen;
  - Openbare bronnen, zoals kranten, internet en gedeelten van social media die niet privé zijn. Dit doen we bijvoorbeeld omdat we in staat moeten zijn om onderzoek te doen naar fraude of andere vormen van criminaliteit;
  - Controle en naleving van Sanctiewetgeving;
  - Bestanden van andere partijen die gegevens over jou verzameld hebben, zoals externe marketingbureaus of handelsinformatiebureaus. Deze informatie gebruiken wij als dit wettelijk is toegestaan.

- Gegevens die wij automatisch krijgen:
    - Als je onze website bezoekt, analyseren en volgen wij je gedrag en verkrijgen wij informatie die wij door middel van cookies verzamelen, zoals de datum waarop je de website bezoekt, het IP-adres van het apparaat dat je gebruikt en het aantal hits. Je moet dan wel hebben ingestemd met het gebruik van cookies en vergelijkbare technieken, zoals javascripts. Het gebruik van social media is afhankelijk van jouw privacy-instellingen op de verschillende social mediasites. Dit staat verder uitgelegd in ons Cookiebeleid;
    - Andere (openbare) informatiebronnen, zoals van externe marketingbureaus. Wij zullen altijd vooraf nagaan of het gebruik van een (openbare) informatiebron betrouwbaar is.

Social media

Wij gaan via onze eigen communicatiekanalen (zoals onze webcam en social mediakanalen) in gesprek met klanten over onze organisatie, producten en/of diensten. Dit doen wij om nuttige en relevante informatie te bieden en/of vragen te beantwoorden. Wij gebruiken social mediakanalen zoals WhatsApp, Facebook, Instagram, LinkedIn en Twitter. Daarnaast beantwoorden we individuele, relevante vragen en opmerkingen van andere deelnemers. Wij gebruiken ook social mediakanalen voor marketingdoeleinden.

Gegevens van personen jonger dan 16 jaar

Onze website en/of dienst heeft niet de intentie gegevens te verzamelen over websitebezoekers die jonger zijn dan 16 jaar. Tenzij ze toestemming hebben van ouders of voogd. We kunnen echter niet controleren of een bezoeker ouder dan 16 is. Wij raden ouders dan ook aan betrokken te zijn bij de online activiteiten van hun kinderen, om zo te voorkomen dat er gegevens over kinderen verzameld worden zonder ouderlijke toestemming. Als je er van overtuigd bent dat wij zonder die toestemming persoonlijke gegevens hebben verzameld over een minderjarige, neem dan contact met ons op via info@hypotheekshop.nl, dan verwijderen wij deze informatie. Meer informatie over het gebruik van cookies, vergelijkbare technieken en je instellingen kun je lezen in ons Cookiebeleid.

6. Met wie delen wij jouw gegevens?

Er zijn situaties waarin wij jouw persoonsgegevens delen met derde partijen als zij dit nodig hebben voor het verlenen van hun diensten en als daarvoor een verwerkingsgrondslag bestaat.

Als wij gebruik maken van derden die in opdracht van ons jouw persoonsgegevens verwerken, dan sluiten wij met hen een verwerkersovereenkomst. Dat betekent dat zij zich verplichten om de privacywetgeving na te leven, dat zij treffende beschermingsmaatregelen treffen en dat zij, voor zover van toepassing, voor de overdracht van gegevens voldoen aan de vereisten voor grensoverschrijdende overdracht.

Wij zullen alleen jouw persoonsgegevens met derde partijen delen voor zover dat noodzakelijk is voor de activiteiten van die partijen. Wij delen jouw persoonsgegevens met de onderstaande (categorieën van) partijen:

- De franchiseorganisatie van De Hypotheekshop waar wij als franchisenemer onderdeel van uitmaken. Zo kunnen wij onze administratie, datakwaliteit en dienstverlening verbeteren.
- Business partners: Soms werken wij samen met bedrijven die onze dienstverlening kunnen verbeteren of verbreden, bijvoorbeeld op het gebied van IT, product- en marketingontwikkeling.
- Partijen die nodig zijn om advies en bemiddelingsdiensten aan jou te verrichten: om jou goed en zorgvuldig te kunnen adviseren, en om te kunnen bemiddelen voor het afsluiten van het financieel product, wisselen wij geven met geldverstrekkers, verzekeraars en notarissen. Maar ook NHG, het UWV en de KvK.
- Partijen die diensten aan ons of in het kader van de door jou aan ons verstrekte opdracht verlenen, zoals deurwaarders, taxateurs, accountants en advocaten.
- Publieke instanties: bijvoorbeeld de Belastingdienst, de AFM of de AP en/of andere overheidsinstanties.

Gebruik van kunstmatigeintelligentietechnologieën (AI) bij onze dienstverlening

Tijdens het leveren van onze diensten kunnen we gebruikmaken van kunstmatige intelligentie (AI), zoals machine learning en generatieve AI. Deze technologie kan door onszelf zijn ontwikkeld, voor ons zijn gemaakt, of onderdeel zijn van software van andere partijen. Wij hebben duidelijke richtlijnen opgesteld om AI op een verantwoorde en ethische manier te gebruiken. Ook eisen wij dat onze leveranciers AI alleen inzetten op een manier die voldoet aan onze normen voor vertrouwelijkheid, gegevensbescherming en informatiebeveiliging.

Met opmerkingen [AK1]: Vanuit de CO bekeken worden er geen systemen geleverd met zelflerende AI of generatieve AI. Het gaat dan met name om AI die:
- transcripties van gesprekken maakt;
- samenvattingen van gesprekken maakt;
- data extractie uit documenten mogelijk maakt;
- ondersteunt bij het opstellen van motivatievoorstellen.

Zoals reeds opgemerkt, neemt deze AI geen autonome beslissingen en wordt de output altijd beoordeeld, aangepast en vastgesteld.

Let op: indien gebruik wordt gemaakt van leveranciers met geavanceerde software, zoals bijvoorbeeld generatieve of zelflerende AI, dan zal naast een beoordeling over de verwerking van persoonsgegevens, ook een beoordeling van het AI systeem moeten plaatsvinden.

In de tekst hiernaast is machine learning en generatieve AI toegevoegd. Maak je daar geen gebruik van, dan is het raadzaam dit uit de verklaring te verwijderen.

Doorgifte van persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte (EER)

Er zijn veel gevallen denkbaar waarbij persoonsgegevens worden doorgegeven buiten de Europese Economische Ruimte (EER). Bijvoorbeeld door het gebruik van een cloud- en marketingdienst. De persoonsgegevens die wij met de cloud- en/of marketingdienst uitwisselen, kunnen vervolgens op een server zijn opgeslagen in een land buiten de EER.

Wanneer wij jouw persoonsgegevens verwerken binnen de EER, dan worden deze beschermd door de Europese wetgeving inzake gegevensbescherming, met name de AVG. Wanneer wij gegevens delen met anderen buiten de EER, dan hebben wij contractuele regelingen en beveiligingsmechanismen ingevoerd om de gegevens te beschermen en om te voldoen aan onze normen voor gegevensbescherming, vertrouwelijkheid en beveiliging, evenals de toepasselijke (Europese)wetgeving.

Wij delen persoonsgegevens alleen met derde partijen buiten de EER als dat ons wettelijk is toegestaan. Dat is het geval wanneer:

- de Europese Commissie heeft besloten dat het betrokken land over adequate beschermende regels inzake gegevensbescherming beschikt (een zogenaamd "adequaatheidsbesluit" en aanvullende regelgeving, zoals het Data Privacy Framework);
- wij de relevante "standaardcontractbepalingen" zijn aangegaan met de ontvanger van jouw persoonsgegevens (dit zijn een reeks verplichtingen over hoe jouw gegevens worden beschermd en gebruikt); of
- wij kunnen ons op een andere basis beroepen op grond van de wet, zoals dat we de persoonsgegevens moeten delen omdat dit noodzakelijk is voor een rechtszaak, onderzoek of om onze wettelijke rechten te beschermen.

7. Hoe beveiligen wij jouw gegevens?

Wij nemen passende veiligheidsmaatregelen om jouw persoonsgegevens te beschermen en misbruik, verlies of wijziging hiervan te voorkomen. Deze omvatten zowel technische maatregelen (bijvoorbeeld het gebruik van wachtwoorden en fysieke beveiliging) als organisatorische maatregelen (bijvoorbeeld het bevorderen van privacy- en veiligheidsbewustzijn bij onze medewerkers). Bovendien zijn de betrokken personen gebonden door passende geheimhoudingsverplichtingen en moeten zij zich houden aan onze instructies die gericht zijn op de adequate bescherming van jouw gegevens.

8. Hoe lang bewaren wij jouw persoonsgegevens?

Wij bewaren jouw persoonsgegevens niet langer dan strikt nodig is om de doelen te realiseren waarvoor jouw persoonsgegevens worden verzameld.

De AVG kent geen concrete bewaartermijnen voor persoonsgegevens. In andere wetten kunnen wél minimale bewaartermijnen staan waar wij ons aan moeten houden. Denk bijvoorbeeld aan de algemene administratieplicht van 7 jaar voor bedrijven (zoals vermeld in belastingwetgeving) voor getekende opdrachten of een bewaartermijn van 5 jaar voor cliëntonderzoeken op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme. Daarnaast dienen wij jou gedurende de looptijd van een financieel product te informeren. Om die reden bewaren wij gegevens vaak tot 7 jaar na beëindiging van het financiële product.

Heb je na een eerste contact jouw gegevens met ons gedeeld en wordt je geen klant van ons? Dan zullen wij jouw gegevens niet langer bewaren dan noodzakelijk. Zodra duidelijk is dat er geen opdracht tot stand komt, zullen wij de gegevens binnen 2 maanden verwijderen.

Na het einde van de bewaartermijnen worden de persoonsgegevens verwijderd of geanonimiseerd. Er zijn redenen om bepaalde persoonsgegevens langer te bewaren. Dit geldt bijvoorbeeld voor ons risicomanagement, om veiligheidsredenen of vanwege claims, onderzoeken of rechtszaken.

Als persoonsgegevens langer worden bewaard, nemen wij maatregelen om ervoor te zorgen dat die gegevens alleen worden gebruikt voor de doelen waarvoor een langere bewaartermijn noodzakelijk is.

9. Wat zijn jouw rechten?

Hieronder volgt een overzicht en een beschrijving hoe je gebruikt kunt maken van jouw privacy rechten.

Het recht om jouw persoonsgegevens in te zien – dit geeft jou de mogelijkheid om een kopie te ontvangen van de persoonsgegevens die wij van jou verwerken.

Het recht toestemming in te trekken – Als onze verwerking van uw persoonsgegevens is gebaseerd op jouw toestemming, dan heb je het recht om deze toestemming te allen tijde in te trekken. Nadat je jouw toestemming heeft ingetrokken, mogen wij jouw persoonsgegevens niet langer verwerken voor de desbetreffende doeleinden. Dit tast de rechtmatigheid van de verwerking voorafgaand aan de intrekking van de toestemming niet aan.

Het recht op rectificatie - Zijn de persoonsgegevens die wij van jou verwerken niet juist? Dan heb je het recht om rectificatie te vragen. Dit geeft jou de mogelijkheid om eventuele onvolledige of onjuiste gegevens die wij over jou bewaren te laten corrigeren.

Het recht op verwijdering van gegevens - Je hebt het recht om ons te vragen jouw persoonsgegevens te wissen. Het wissen van jouw persoonsgegevens vindt alleen in bepaalde gevallen plaats. Deze gevallen zijn wettelijk voorgeschreven en staan vermeld in artikel 17 van de AVG. Wij hoeven jouw persoonsgegevens bijvoorbeeld niet te verwijderen, als wij voor de uitvoering van de overeenkomst of om te voldoen aan een wettelijke plicht jouw persoonsgegevens moeten bewaren.

Recht op bezwaar – Onder bepaalde omstandigheden heb je het recht bezwaar te maken tegen de verwerking van jouw persoonsgegevens wanneer wij ons beroepen op gerechtvaardigde belangen als verwerkingsgrond. Voor zover de verwerking van jouw persoonsgegevens plaatsvindt voor direct marketing doeleinden, zullen wij jouw verzoek altijd honoreren. Als het gaat om verwerking voor andere doeleinden, zullen wij een nieuwe belangenafweging maken en bepalen of wij dwingende legitieme gronden hebben die zwaarder wegen dan jouw belangen.

Recht op beperking – Je hebt het recht ons te vragen de verwerking van jouw persoonsgegevens te beperken. Dit houdt in dat wij de verwerking van jouw gegevens gedurende een bepaalde tijd opschorten. Omstandigheden die hiertoe aanleiding geven zijn onder meer situaties waarin de nauwkeurigheid van jouw persoonsgegevens wordt betwist, maar er enige tijd nodig is om deze (on)nauwkeurigheid te beoordelen. Dit recht weerhoudt ons er niet van jouw persoonsgegevens te blijven opslaan.

Recht op gegevensoverdraagbaarheid – Onder bepaalde omstandigheden heb je het recht op gegevensoverdraagbaarheid, als het een verwerking betreft die door ons met geautomatiseerde middelen wordt uitgevoerd, en alleen indien de verwerkingsgrond voor een dergelijke verwerking jouw toestemming is of de uitvoering van een contract waarbij je partij bent. Dit recht houdt in dat wij

bepaalde persoonsgegevens aan jou of aan een door jou gekozen derde mogen verstrekken in een gestructureerd, algemeen gebruikt, machine leesbaar formaat.

Recht in verband met geautomatiseerde besluitvorming – Onder bepaalde omstandigheden heb je het recht niet te worden onderworpen aan een uitsluitend op geautomatiseerde verwerking gebaseerd besluit dat je in aanmerkelijke mate treft. Het kan voorkomen dat wij gebruikmaken van geautomatiseerde besluitvorming zonder menselijke tussenkomst. De wet laat dit toe. Het kan onder meer gaan om besluiten die leiden tot het niet uitvoeren van transacties, omdat die frauduleus kunnen zijn, bijvoorbeeld bij iDEAL transacties. Deze besluiten kunnen worden genomen op basis van een volledig geautomatiseerd proces zonder menselijke tussenkomst.

Als wij geautomatiseerde besluitvorming toepassen die (aanzienlijke) rechtsgevolgen voor jou heeft, zullen wij dit vooraf duidelijk aangeven. Als wij jouw persoonsgegevens automatisch verwerken, heb je recht op een menselijke blik bij besluiten. Dit betekent dat wanneer wij een besluit nemen op basis van automatisch verwerkte gegevens, een medewerker deze gegevens moet beoordelen. Je mag je mening over dit besluit geven en het besluit aanvechten.

Recht op een klacht bij Autoriteit Persoonsgegevens

Naast de bovengenoemde rechten heb je het recht om een klacht in te dienen bij de AP. Wij zouden het echter op prijs stellen om jouw zorgen zelf te kunnen behandelen voordat je je tot de AP wendt. Neem daarom contact met ons op als je een klacht hebt over de manier waarop wij met jouw persoonsgegevens omgaan, dan kunnen wij proberen de kwestie op te lossen.

Heb je een vraag of wil je een verzoek met jouw rechten bij ons indienen? Dan kun je contact met ons opnemen via 013- 5 835 005, per mail naar tilburg1538@hypotheekshop.nl of per post via:

Hypotheek & Wonen Nederland BV h.o.d.n. De Hypotheekshop Tilburg Reeshof

T.a.v. De Directie

Kijkduinlaan 93/95

5042PH Tilburg

Om er zeker van te zijn dat het verzoek tot inzage door jou is gedaan, vragen wij jou een kopie van je identiteitsbewijs bij het verzoek mee te sturen. Maak in deze kopie je pasfoto, MRZ (machine readable zone, oftewel de strook met nummers onderaan het paspoort), paspoortnummer en Burgerservicenummer (BSN) zwart. Dit ter bescherming van je privacy. We reageren zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken, op jouw verzoek.

In de volgende gevallen kunnen wij jouw aanvraag niet goedkeuren:

- als het verzoek ongegrond of buitensporig is;
- als het een verzoek is waar wij wettelijk gezien niet aan hoeven te voldoen;

- als wij jouw persoonsgegevens nodig hebben voor de uitvoering van de overeenkomst die wij met je hebben;
- als wij een gerechtvaardigd belang hebben voor de verwerking.

Wijzigingen

Als er wijzigingen optreden in de wet of in onze diensten en producten, kunnen die gevolgen hebben voor de manier waarop wij jouw persoonsgegevens gebruiken. Wij hebben in dat geval het recht om wijzigingen aan te brengen in deze privacyverklaring.