



Privacy Statement De Hypotheker

Dit is het Privacy Statement van De Hypothekers Associatie B.V. Hierin leggen we onder meer uit waarom we persoonsgegevens verzamelen en gebruiken, welke gegevens dat zijn en welke rechten je hebt als wij jouw persoonsgegevens verwerken. We vinden het belangrijk dat je hier goed van op de hoogte bent en raden je aan deze verklaring zorgvuldig te lezen.

Wie zijn wij

De Hypotheker is een franchiseorganisatie, bestaande uit De Hypothekers Associatie (DHA), de franchisegever en bij De Hypotheker Formule aangesloten franchisevestigingen, de franchisenemers. De Hypotheker houdt zich bezig met het (doen) begeleiden van klanten bij het proces van het kopen van een woning, het adviseren van klanten over (hypothecair)krediet en verzekeringen en het bemiddelen bij de totstandkoming van (hypothecair)krediet- en verzekeringsovereenkomsten. Voor deze werkzaamheden verwerken wij persoonsgegevens. Wij willen je hierover graag duidelijk en transparant informeren. In dit privacy statement geven wij antwoord op de belangrijkste vragen over de verwerking van persoonsgegevens.

De Hypothekers Associatie B.V. is statutair gevestigd te Rotterdam en ingeschreven in het handelsregister onder nummer 24187850. DHA exploiteert als franchisegever van De Hypotheker Formule. DHA/De Hypotheker verwerkt persoonsgegevens van personen met wie zij een (potentiële) klantrelatie onderhoudt.

DHA/De Hypotheker beoogt met dit 'Privacy Statement De Hypotheker' duidelijkheid te verschaffen hoe zij omgaat met persoonsgegevens. DHA is de verantwoordelijke voor het verwerken van persoonsgegevens van (potentiële) klanten van De Hypotheker. Jij wordt beschouwd als (potentiële) klant van DHA.

Ons privacybeleid

Zowel DHA als elke franchisevestiging aangesloten bij De Hypotheker, hechten veel waarde aan bescherming van de persoonlijke levenssfeer van (potentiële) klanten. Wij zullen op een behoorlijke en zorgvuldige wijze omgaan met je persoonsgegevens. Persoonsgegevens worden verwerkt in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Voorts is ons privacybeleid mede gebaseerd op de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen.

De belangrijkste basisbegrippen over de verwerking van persoonsgegevens:

Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn gegevens die direct of indirect iets over jou zeggen. Denk bijvoorbeeld aan je naam, adresgegevens en je telefoonnummer. Maar ook je burgerservicenummer (BSN), je IBAN-nummer en het IP-adres van je computer vallen eronder.

Wat is verwerking van persoonsgegevens?

Dat is alles wat er met persoonsgegevens kan worden gedaan. Bijvoorbeeld het verzamelen, maar ook het opslaan, wijzigen, gebruiken, doorgeven en verwijderen van jouw gegevens uit onze administratie.



Wie is er verantwoordelijk voor jouw persoonsgegevens?

DHA is verantwoordelijk voor de verwerking van jouw persoonsgegevens.

1. Hoe verzamelen we persoonsgegevens?

We verzamelen jouw persoonsgegevens op de volgende manieren:

- i. Je deelt je persoonsgegevens met ons wanneer je klant wordt, je registreert voor onze online- diensten, online een formulier invult, een overeenkomst tot dienstverlening (OTD) ondertekent, onze producten en diensten gebruikt, via een van onze communicatiekanalen contact met ons opneemt of onze website bezoekt.
- ii. Ook kan het zijn dat wij persoonsgegevens hebben verkregen uit andere beschikbare bronnen zoals debiteurenregisters, andere financiële instellingen, externe marketingbureaus of handelsinformatiebureaus.
- iii. Wij kunnen gesprekken opnemen, ter ondersteuning van onze dienstverlening. Hiervoor kunnen we gebruik maken van toepassingen die werken op basis van kunstmatige intelligentie, ook wel bekend als 'Artificial Intelligence' of 'AI'. Dit doen wij alleen met jouw voorafgaande, expliciete toestemming. Deze opnames gebruiken we voor transcriptie- en administratiedoeleinden, dat wil zeggen dat we de opname uitsluitend gebruiken om het gesprek om te zetten naar tekst (transcriberen). Deze tekst wordt gebruikt ten behoeve van uw klantdossier en om gemaakte afspraken te verifiëren. De opnamen behandelen we uiteraard vertrouwelijk en deze worden veilig opgeslagen en niet langer dan noodzakelijk bewaard, overeenkomstig de geldende privacywetgeving (AVG). Je hebt altijd het recht je toestemming in te trekken of inzage te vragen in de opgenomen gegevens. Voor vragen kun je mailen naar privacy@hypotheker.nl

2. Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Wij kunnen de volgende soorten persoonsgegevens verwerken:

- i. Gewone persoonsgegevens:
 - a. Jouw contactgegevens (zoals: naam, adres, woonplaats, e-mailadres, telefoonnummer)
 - b. Overige gegevens die van belang zijn (zoals: beroep of onderneming, burgerlijke staat en gezinssamenstelling, contractgegevens)
 - c. Contactmomenten (zoals: brieven en e-mails die wij sturen en van je ontvangen en wat je op onze websites doet en bekijkt, ons contact via social media, zoals Facebook en Twitter)
- ii. Gevoelige persoonsgegevens
 - a. Identificatiegegevens (zoals: Burger Service Nummer (BSN), paspoortnummer, ID-nummer, geboortedatum, geslacht, kopie van identiteitsbewijzen)
 - b. Financiële gegevens (zoals gegevens over leningen, onroerend goed, inkomen, financiële verplichtingen en jouw IBAN-nummer)

- iii. Bijzondere persoonsgegevens. Dit zijn bijvoorbeeld gegevens over gezondheid of strafrechtelijk verleden. Om onze rol als bemiddelaar voor verzekeringen goed te kunnen vervullen, verwerken wij soms bijzondere persoonsgegevens. Bijvoorbeeld als je een overlijdensrisicoverzekering wilt afsluiten. Wij verwerken alleen bijzondere persoonsgegevens als dit strikt noodzakelijk is voor onze dienstverlening en alleen als je daar expliciete toestemming voor heeft gegeven, of wanneer de wet- en regelgeving bepaalt dat wij dit moeten of mogen doen.

3. Welke geldige reden (grondslag) voor verwerking hebben wij?

Wij mogen alleen persoonsgegevens gebruiken om een reden die in de privacywetgeving staat. Zo'n reden heet een grondslag. Voor de verwerkingen baseert DHA zich op de volgende wettelijke grondslagen:

- i. Voor het afsluiten en de uitvoering van de leningovereenkomst hebben wij gegevens van je nodig.
- ii. Voor het behartigen van een gerechtvaardigd belang van DHA of van een derde, behalve wanneer jouw belangen zwaarder wegen. Bijvoorbeeld voor: de bescherming van jouw en onze eigendommen en gegevens en die van anderen, de bescherming van onze eigen financiële positie en het belang van andere klanten te beschermen, marketing, uitvoering van een efficiënte administratie zoals het centraliseren of vervangen van systemen, het gebruik maken van dienstverleners, de veiligheid van systemen en netwerken, het uitvoeren van statistisch en wetenschappelijk onderzoek. Ook iemand anders kan een gerechtvaardigd belang hebben waarvoor wij je gegevens moeten gebruiken.
- iii. Om te voldoen aan een wettelijke plicht. Wetten die ons verplichten jouw gegevens te bewaren zoals het Burgerlijk Wetboek, Wet op het Financieel Toezicht (WFT) of specifieke bepalingen uit de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft).
- iv. Met jouw toestemming, waar je die hebt gegeven en die je te allen tijde kunt intrekken

4. Voor welke doelen gebruiken wij persoonsgegevens?

Wij verzamelen alléén persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de volgende doelen:

- i. om een overeenkomst te kunnen aangaan en uit te voeren, dus om jou producten en diensten te kunnen leveren. Zonder jouw gegevens kunnen wij je bijvoorbeeld niet adviseren bij het sluiten van een hypotheek.
- ii. voor promotie- marketingdoeleinden, bijvoorbeeld om je te informeren over een nieuw product dat interessant voor jou kan zijn.
- iii. Om klachten en geschillen te behandelen
- iv. om jouw en onze risico's te beoordelen.
- v. voor klanttevredenheidsonderzoeken 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.
- vi. om aan onze wettelijke verplichtingen te voldoen en om medewerking aan toezichthouders te kunnen verlenen.



- vii. om te zorgen dat de financiële sector veilig en betrouwbaar blijft en om jouw en onze belangen te beschermen, bijvoorbeeld als het gaat om fraudebestrijding en –onderzoek, waarvoor wij onder anderen incidentenregisters en waarschuwingssystemen van de financiële sector, kranten en internet raadplegen. Bijvoorbeeld door ongebruikelijke transacties te melden of door mogelijke frauduleuze transacties te herkennen, te stoppen, en zo nodig bij jou te verifiëren. Wij toetsen altijd eerst of dit is toegestaan.

5. Wat als wij geen gegevens van je krijgen?

Hebben wij gegevens van jou nodig om je te adviseren bij het sluiten van een hypotheek? En wil je die toch niet geven, terwijl in de wet staat dat dat wel moet of omdat we ze simpelweg nodig hebben om de overeenkomst te kunnen uitvoeren? Dan kunnen wij helaas geen overeenkomst tot dienstverlening met je aangaan of dan moeten we een lopende overeenkomst beëindigen. In de (online) formulieren die je soms moet invullen, zie je welke gegevens verplicht zijn. Wil je dat wij jouw gegevens uit onze systemen verwijderen? Dat kan helaas niet voor de verplichte gegevens. Die hebben we nodig. Bijvoorbeeld voor de uitvoering van de overeenkomst die je met ons hebt, of omdat wij verplicht zijn deze te bewaren volgens de wet, of vanwege een gerechtvaardigd belang van DHA.

6. Met wie delen wij jouw gegevens?

Wij mogen je gegevens binnen de groep van bedrijven waartoe DHA behoort delen voor interne administratieve doelen of om de dienstverlening te verbeteren, of omdat de wet zegt dat het moet. Zo kunnen we een completer beeld krijgen van jouw financiële situatie. Het kan bijvoorbeeld van belang zijn om te weten dat je al een lening heeft bij een bedrijf binnen de groep, als je een lening bij ons aanvraagt. Ook mogen ondernemingen binnen de groep je benaderen met aanbiedingen.

Jouw persoonsgegevens kunnen ook gedeeld worden met andere partijen buiten DHA als we daar wettelijk toe verplicht zijn, bijvoorbeeld aan de Belastingdienst, of omdat we een overeenkomst met jou moeten uitvoeren, bijvoorbeeld met geldverstrekkers, met verzekeringsmaatschappijen of met notarissen. Voor eventuele klachten en geschillen kunnen wij persoonsgegevens eveneens delen met externe partijen zoals klachteninstanties, belangenbehartigers, (aansprakelijkheids-)verzekeraars en advocatenkantoren

Wij schakelen ook derden in voor de uitvoering van onze diensten, zoals marketing-communicatiebureaus, IT-bedrijven en datacenters. Als deze derden bij het uitvoeren van de betreffende diensten toegang hebben tot jouw gegevens hebben wij de nodige contractuele en organisatorische maatregelen getroffen om ervoor te zorgen dat je gegevens uitsluitend voor bovenstaande doeleinden worden verwerkt.

DHA/De Hypotheker deelt in principe geen persoonsgegevens met organisaties buiten de Europese Economische Ruimte (EER). Wanneer dit toch noodzakelijk is, zorgen wij ervoor dat er passende waarborgen zijn genomen die voldoen aan de eisen van de AVG, waardoor de gegevens dezelfde bescherming krijgen als binnen de EER.

Wij delen je gegevens niet met derden voor marketing - of verkoopactiviteiten.



7. Hoe beschermen wij persoonsgegevens?

Onze website, portal en IT-systemen zijn goed beveiligd en ook verder doen we ons uiterste best om jouw persoonsgegevens zo goed mogelijk te beschermen door het nemen van zogenaamde passende technische en organisatorische maatregelen. Ook onze medewerkers en die van onze leveranciers hebben instructies gekregen zorgvuldig met je gegevens om te gaan en deze geheim te houden. Zo proberen wij te voorkomen dat onbevoegden toegang krijgen tot jouw persoonsgegevens.

Om deze bescherming te realiseren hebben wij een passend beveiligingsbeleid, dat periodiek wordt geëvalueerd en aangepast als dat nodig is.

7.1 Medewerkers van DHA en bijbehorende bedrijven

Al onze medewerkers hebben een geheimhoudingsverklaring getekend en de eed of belofte financiële sector afgelegd. Wij gaan zorgvuldig om met persoonsgegevens en alleen geautoriseerd personeel kan persoonsgegevens van leveranciers inzien en verwerken.

Deze geautoriseerde personen werken in dienst of onder toezicht van DHA en/of haar bijbehorende bedrijven. DHA kan de verwerking van personele gegevens uitbesteden aan geautoriseerde medewerkers van DHA en/of de business units in het buitenland.

Leveranciersgegevens kunnen tevens buiten de EER door medewerkers van DHA en haar bijbehorende bedrijven worden verwerkt voor rapportage en administratieve ondersteuningstaken.

8. Hoelang bewaren we persoonsgegevens?

Wij bewaren je gegevens zo lang als we ze moeten bewaren van de wet, zo lang als we ze nodig hebben voor de doelen waarvoor we ze verwerken, zo lang als u toestemming geeft en zo lang als we ze mogen bewaren voor vorderingen (tot de eventuele vordering is verjaard) waartegen we ons moeten kunnen verweren. Bewaartermijnen kunnen per doel verschillen en kunnen in geval van klachtenafhandeling met maximaal 7 jaar na de afhandeling worden verlengd.

Als u een product of dienst heeft afgenomen via één van de vestigingen van De Hypotheker zoals een financieel advies, hypotheek of verzekering bewaren wij uw gegevens tot maximaal 5 jaar na beëindiging van het product.

Indien u een opdracht tot dienstverlening heeft ondertekend bewaren wij uw gegevens minimaal 1 jaar tot maximaal 3 jaar na de datum van ondertekening.

Indien u een afspraak heeft gehad op een van onze vestigingen en u heeft niet eerder een product of dienst via De Hypotheker afgenomen of een opdracht tot dienstverlening getekend, dan bewaren wij uw gegevens minimaal 6 maanden en maximaal 3 jaar.

9. Wat doen wij met je gegevens na afloop van de bewaartermijn?

Na afloop van de bewaartermijn worden je persoonsgegevens verwijderd of geanonimiseerd. Anonimiseren houdt in dat persoonsgegevens worden ontdaan van alle mogelijk identificerende kenmerken, zodat niemand nog kan zien dat het over jou gaat.

10. Welke rechten heb je?

DHA/De Hypotheker gebruikt je persoonsgegevens om je van dienst te kunnen zijn. We gaan hier heel zorgvuldig mee om. Uiteraard blijf je zelf de baas over deze informatie. We wijzen je dan ook graag op je rechten:

- i. Inzage: je hebt het recht op inzage van jouw persoonsgegevens en kunt over het algemeen binnen één maand na jouw verzoek aan ons inzage krijgen in de persoonsgegevens die wij van je verwerken.
- ii. Correctie: je kunt ons vragen om onjuistheden in jouw persoonsgegevens te laten corrigeren.
- iii. Verwijderen: je kunt ons vragen om persoonsgegevens onder bepaalde omstandigheden te verwijderen. Wij zullen in dat geval redelijke stappen nemen om andere verwerkers die namens ons de persoonsgegevens verwerken op de hoogte te stellen dat je hebt verzocht om verwijdering van koppelingen naar en kopieën van jouw persoonsgegevens.
- iv. Bezwaar tegen verwerking: als je bezwaar hebt tegen bepaalde verwerkingen van jouw persoonsgegevens, bijvoorbeeld e-mails met aanbiedingen.
- v. Beperken van verwerking: je kunt ons onder bepaalde omstandigheden verzoeken om de verwerking van persoonsgegevens te beperken, bijvoorbeeld als de juistheid van persoonsgegevens door jou wordt betwist.
- vi. Overdraagbaarheid: je kunt ons vragen om de persoonsgegevens die je aan ons hebt verstrekt en die wij geautomatiseerd opslaan, in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm van ons te verkrijgen, bijvoorbeeld om deze vervolgens te verzenden naar een derde partij. Dat heet 'data portabiliteit'
- vii. Intrekking toestemming: waar je toestemming hebt gegeven om je persoonsgegevens te gebruiken kan je deze toestemming intrekken, waardoor wij de persoonsgegevens waarvoor de toestemming gold, niet meer verwerken.
- viii. Een klacht indienen: je kunt een klacht over de verwerking van je persoonsgegevens door ons indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Bij de uitoefening van deze rechten kunnen er uitzonderingen van toepassing zijn, waardoor je bepaalde rechten niet in alle gevallen kunt uitoefenen.



11. Hoe kan je jouw rechten uitoefenen? Vraag of klacht?

Het inzagerecht en het recht op overdraagbaarheid kan je uitoefenen via jouw account op het klantportal. Voor de uitoefening van de overige rechten stuur je ons een brief of e-mail. Voeg dan een kopie van jouw paspoort of ID-kaart toe, waarbij je het BSN en de pasfoto onleesbaar hebt gemaakt? Wij reageren binnen vier weken na ontvangst van je brief.

Ook als je vragen of klachten hebt over de manier waarop we met jouw persoonsgegevens omgaan, dan kan je contact opnemen met:

De Hypothekers Associatie BV
Privacy office
Antwoordnummer 5335
3000 VB Rotterdam
privacy@hypotheker.nl

Als wij een klachtmelding krijgen, registreren wij die. We registreren en verwerken naast jouw persoonsgegevens ook die van partijen die betrokken zijn bij de oorzaak en bij het oplossen van de klacht.

Mochten we er gezamenlijk niet uitkomen, dan heb je daarnaast altijd het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens via autoriteitpersoonsgegevens.nl.

12. Het gebruik van Hypotheker.nl en mijn.hypotheker.nl

Als je onze website hypotheker.nl bezoekt, worden algemene bezoekersgegevens (zoals klikgedrag, bezoektijdstip, bezoekfrequentie etc.) door ons verzameld en opgeslagen om de gebruiksvriendelijkheid van onze website te bevorderen. Ook kunnen deze gegevens worden gebruikt om voor jou meer gerichte informatie en aanbiedingen op de website te plaatsen.

Als je een account op mijn.hypotheker.nl aanmaakt kan je onder meer zelf persoonsgegevens beheren en inschrijven voor specifieke diensten. Dit stelt ons in staat om op basis van jouw profiel en de interesses die je op onze website hebt getoond, meer gerichte informatie en aanbiedingen te doen.

Heb je even geen zin in deze gerichte informatie en aanbiedingen? Zet ze dan uit via 'Mijn Gegevens' binnen Mijn Hypotheker. Je kan ze net zo makkelijk weer aanzetten. Op deze manier kan je zelf bepalen wanneer de voor jou relevante informatie wordt getoond.



13. Cookie policy

Wanneer je onze website bezoekt kunnen wij automatisch enige informatie opslaan op jouw computer in de vorm van een cookie om je automatisch bij een volgend bezoek te herkennen. Een cookie is een klein bestand dat op jouw computer wordt opgeslagen. Dit bestand kan niet gebruikt worden om je persoonlijk te identificeren. Je kan het opslaan van cookies weigeren door het aanpassen van de instellingen van jouw browser. Een aantal mogelijkheden van deze website is bij weigering van cookies niet bruikbaar. Raadpleeg voor aanpassing van de instellingen de handleiding van jouw browser.

Voor het verzamelen van bezoekersgegevens maken wij onder andere gebruik van Google Analytics, een webanalyse-service die wordt aangeboden door Google Inc. ("Google"). Google Analytics maakt gebruik van cookies om De Hypotheker te helpen analyseren hoe gebruikers de site gebruiken. De door het cookie gegenereerde informatie over jouw gebruik van de website (met inbegrip van het IP-adres) wordt overgebracht naar en door Google opgeslagen op servers in de Verenigde Staten. Google gebruikt deze informatie om bij te houden hoe je de website gebruikt, rapporten over de website-activiteit op te stellen voor De Hypotheker en andere diensten aan te bieden met betrekking tot website-activiteit en internetgebruik. Google mag deze informatie aan derden verschaffen indien Google hiertoe wettelijk wordt verplicht, of voor zover deze derden de informatie namens Google verwerken. Google zal jouw IP-adres niet combineren met andere gegevens waarover Google beschikt. Door gebruik te maken van deze website geef je toestemming voor het verwerken van de informatie door Google op de wijze en voor de doeleinden zoals hiervoor omschreven.

Zie voor meer uitgebreide informatie onze pagina over [cookies](#).

14. Wijziging van dit Privacy Statement

Wij kunnen dit Privacy Statement aanpassen. Een nieuwe versie wordt altijd op onze website gepubliceerd.

Heb je nog vragen? Neem contact op met onze Privacy afdeling via privacy@hypotheker.nl