

Privacyverklaring- versie april 2022

Inleiding

Aktia Hypotheeksupport (hierna genoemd "Aktia") verwerkt persoonsgegevens. Persoonsgegevens zijn gegevens die direct of indirect iets over u zeggen. U deelt allerlei persoonsgegevens met ons.

Onze privacyverklaring

Wij vinden het belangrijk dat u weet hoe Aktia uw persoonsgegevens gebruikt en adviseren u daarom onze volledige privacyverklaring te lezen.

Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens?

Als u zaken doet met Aktia, in het verleden, nu of in de toekomst, dan is Aktia verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens.

Hoe komen we aan uw persoonsgegevens?

We ontvangen uw gegevens omdat u deze zelf aan ons geeft. Of we krijgen gegevens die ontstaan door onze dienstverlening.

Ook kunnen we uw gegevens ontvangen van andere financiële instellingen in het kader van fraude-, witwas- of terrorismebestrijding. Bijvoorbeeld leveranciers of andere partijen waar we mee samenwerken. Bijvoorbeeld gegevens van HDN, Calcasa, Ockto of Inkomensbepaling Loondienst (Handig!). Of bijvoorbeeld van het BKR, SWEW, vanwege NHG of de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken (SFH).

Openbare bronnen zoals openbare registers, kranten, het internet en social media.

Een andere partij omdat u toestemming heeft gegeven om gegevens met ons te delen. Goed om te weten is dat sommige van deze externe applicaties gebruik kunnen maken van algoritmes.

Welke persoonsgegevens verwerken we?

We verwerken verschillende categorieën persoonsgegevens, zoals:

- Direct identificerende gegevens;
- Gegevens om de overeenkomst met u aan te kunnen gaan;
- Gegevens over de producten die u heeft, uw risicoprofiel bij beleggen en gegevens voor uw financiering;
- Betaal- en transactiegegevens;

Bijzondere persoonsgegevens, waaronder wij onder meer verstaan uw BSN-nummer en strafrechtelijke gegevens;

Gegevens uit gespreksopnamen, e-mailcorrespondentie, interactie op onze social media kanalen, website en (video)chatopnamen.

Gegevens die iets zeggen over het gebruik van onze website, nieuwsbrieven, social media kanalen en app, zoals locatiegegevens;

Gegevens die we nodig hebben ter bestrijding van fraude, voor uw en onze veiligheid en ter voorkoming van witwassen en terrorismefinanciering;

- Gegevens die we van andere partijen ontvangen en met andere partijen moeten delen, zoals van uw financieel adviseur of taxateur.

Gegevens die we van andere partijen ontvangen en met andere partijen moeten delen, zoals van uw financieel adviseur of taxateur, worden verwerkt door Aktia Hypotheeksupport.

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

Wij verwerken uw gegevens voor de volgende doelen:

- Om een relatie en overeenkomst met u te kunnen aangaan en deze uit te voeren;
- Voor de veiligheid en integriteit van u, Aktia Hypotheeksupport, de Rabobank en de financiële sector;
- Voor de ontwikkeling en verbetering van producten en diensten;
- Voor relatiebeheer, promotie- en marketingdoeleinden;
- Om overeenkomsten met business partners en andere partijen waar we mee samenwerken aan te gaan en uit te voeren;
- Om wettelijke verplichtingen na te komen;
- Voor de uitvoering van bedrijfsprocessen, managementrapportages en intern management;
- Voor archivering, wetenschappelijk of historisch onderzoek of voor statistische doeleinden.

Afhankelijk van het doel verwerkt Aktia Hypotheeksupport uw persoonsgegevens op basis van de volgende grondslagen:

- Noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst met u;
- Noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op ons rust;
- Noodzakelijk ter bescherming van vitale belangen;
- Noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van Aktia Hypotheeksupport of van een derde;

Uw toestemming.

Hoe lang bewaart Aktia Hypotheeksupport uw persoonsgegevens?

We bewaren uw gegevens niet langer dan we deze nodig hebben voor de doelen waarvoor we ze hebben verzameld of de doelen waarvoor we deze hergebruiken.

Telefoongesprekken, chats en webcamgesprekken

Het is mogelijk dat uw stem wordt opgenomen tijdens een telefoongesprek. We doen dit om onze dienstverlening te verbeteren (bijvoorbeeld om onze medewerkers te coachen of te beoordelen) of vanwege een wettelijke verplichting. We gaan zorgvuldig om met deze geluidsopnamen en hanteren dezelfde regels als voor andere persoonsgegevens. U heeft het recht om deze opnamen in te zien en andere rechten.

Bovendien maken we gebruik van chats als u geïnteresseerd bent in het afnemen van een product bij ons. We kunnen besluiten om deze chats vast te leggen om te voldoen aan wettelijke verplichtingen, om bewijs te kunnen leveren, om fraude te voorkomen, de kwaliteit van de chats te verbeteren of om medewerkers te coachen of te beoordelen.

Wie heeft binnen Aktia Hypotheeksupport toegang tot uw gegevens?

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

Geeft Aktia Hypotheeksupport uw gegevens aan anderen door?

Uw persoonsgegevens kunnen met andere partijen worden uitgewisseld:

- Om de overeenkomst met u uit te voeren.
- Om onze afspraken met u na te komen.
- Als we daar wettelijk toe verplicht worden. Als we daartoe verplicht zijn dan delen we uw gegevens met (Europese) toezichthouders, zoals de AFM, DNB of de ECB

Welke rechten heeft u bij Aktia Hypotheeksupport?

Met betrekking tot de verwerking van uw persoonsgegevens heeft u een aantal rechten. Zo heeft u het recht op inzage van de persoonsgegevens die wij van u gebruiken. Ook kunt u ons vragen om onjuiste gegevens te corrigeren of onvolledige gegevens aan te vullen. Verder kunt u ons verzoeken om de verwerking van uw persoonsgegevens te beperken of bezwaar maken tegen de gegevensverwerking door Aktia Hypotheeksupport.

Als het gaat om gegevensverwerking waarvoor u expliciet toestemming heeft gegeven, zoals het ontvangen van een nieuwsbrief, heeft u het recht om deze toestemming op elk moment zonder opgave van redenen in te trekken.

Waar kan ik terecht met een vraag of klacht?

Voor een algemene vraag of klacht over de verwerking van uw persoonsgegevens kunt u contact opnemen met:

Aktia Hypotheeksupport Klantenservice

Torenallee 20

5617 BC Eindhoven

wessel@hypotheeksupport.nl

Telefoonnummer: 040-257 39 30

Waarvoor kunt u onze Functionaris voor de Gegevensbescherming benaderen?

Binnen Aktia Hypotheeksupport is er een Functionaris voor de Gegevensbescherming. Deze houdt toezicht op de toepassing en naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Als u niet tevreden bent over de manier waarop uw vraag of klacht door ons is afgehandeld, kunt u contact opnemen met deze Functionaris. U kunt uw vraag of klacht ook indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Kan Aktia Hypotheeksupport dit privacy statement wijzigen?

Ja, ons privacy statement kan van tijd tot tijd wijzigen. Als er nieuwe gegevensverwerkingen zijn, passen we het privacy statement daarop aan. We houden u uiteraard op de hoogte. De meest actuele versie van ons privacy statement kunt u steeds terugvinden op onze website.