

## Privacyverklaring NHG

### Inleiding

Nationale Hypotheek Garantie (hierna: NHG), de naam waaronder Stichting Waarborgfonds Eigen Woningen naar buiten treedt, verwerkt persoonsgegevens. Wij willen u hierover graag duidelijk en transparant informeren. In deze privacyverklaring kunt u lezen welke gegevens NHG van u verwerkt en waarom.

NHG respecteert uw privacy en doet er alles aan om uw persoonsgegevens te beschermen; wij verwerken uw persoonsgegevens veilig en zorgvuldig. Bovendien verwerken we uw persoonsgegevens alleen in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensverwerking (AVG) en overige relevante wet- en regelgeving.

### Definities

In onze privacyverklaring worden een aantal termen gebruikt die we hieronder toelichten:

- **Persoonsgegevens:** gegevens die direct of indirect iets over u zeggen. Bijvoorbeeld uw naam en adres, maar ook uw inkomen.
- **Bijzondere categorieën van persoonsgegevens:** dit zijn extra gevoelige gegevens zoals gegevens over etnische afkomst, politieke opvattingen, religieuze overtuiging en gezondheid.
- **Verwerken:** alles wat met persoonsgegevens kan worden gedaan. Bijvoorbeeld het verzamelen, maar ook het opslaan, gebruiken en verwijderen van uw gegevens uit onze administratie.

### Toepasselijkheid

Deze privacyverklaring is van toepassing op alle gegevens die NHG verzamelt en verwerkt van (potentiële) klanten, gebruikers van haar website en andere diensten, bezoekers en leveranciers. Deze privacyverklaring is niet van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens van onze (tijdelijke) medewerkers en sollicitanten.

### Verantwoordelijke

NHG is de verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens die binnen het toepassingsbereik van deze privacyverklaring vallen. NHG houdt kantoor te Utrecht, WTC Stadsplateau 13, 3521 AZ.

### Primaire doel van de verwerkingen

De primaire doeleinden van alle verwerkingen door NHG zijn gelegen in het realiseren van de missie en strategie. Deze zijn te vinden op onze website: [www.nhg.nl/over-NHG/NHG/missie-en-strategie](http://www.nhg.nl/over-NHG/NHG/missie-en-strategie).

### Verwerkingsdoeleinden en categorieën persoonsgegevens

Alle verwerkingsdoeleinden van NHG zijn gerelateerd aan haar statutaire doelstelling. In deze paragraaf worden de doeleinden per verwerkingsactiviteit nader toegelicht. Daarnaast wordt beschreven welke categorieën van persoonsgegevens worden verwerkt.

#### 1. Website

Als u de website van NHG, bezoekt worden cookies op uw computer geplaatst. Alles over de cookies die NHG gebruikt kunt u vinden op [www.nhg.nl/cookies](http://www.nhg.nl/cookies).

#### 2. NHG Toetsen

Op het moment dat u een hypotheek afsluit kan het zijn dat u daarbij ook een NHG afsluit. Om te toetsen of uw geldlening en bijbehorende variabelen passen in onze voorwaarden kan uw adviseur een toets doen met gebruik van onze software. Deze toets is een vorm van geautomatiseerde besluitvorming waarbij de logica van de toets is gebaseerd op onze Voorwaarden & Normen. Tijdens het uitvoeren van de toets voert uw adviseur uw gegevens in die wij op dat moment verkrijgen en dus

gaan verwerken. Om deze toets te kunnen doen verwerken wij gegevens over uw inkomsten, eventuele financiële verplichtingen zoals aflossingen op een studieschuld of persoonlijke lening, uw leeftijd, indien van toepassing de gezinssamenstelling en de hoogte en samenstelling van de lening die u aan wilt gaan. Daarnaast geeft de geldverstrekker aan ons door dat hij een BKR-toets heeft uitgevoerd en dat hij gecontroleerd heeft of u bij de Stichting Fraude Hypotheken bent geregistreerd. De toets of een lening voldoet aan de Voorwaarden & Normen van NHG wordt in de regel uitgevoerd door uw hypotheekverstrekker of een tussenpersoon.

### 3. Inkomensverklaringen

Indien u als ondernemer een lening met NHG af wilt sluiten kunt u dat doen op basis van een inkomensverklaring. NHG werkt samen de partijen die deze inkomensverklaringen opstellen. De verklaringen worden opgesteld door rekenexperts die de jaarcijfers gebruiken om het inkomen te bepalen. Daarvoor gebruiken deze experts verschillende softwarediensten van derden. NHG gebruikt deze gegevens onder andere in combinatie met gegevens van de Kamer van Koophandel om de risico's voor het fondsvermogen te beheersen en het product te verbeteren.

### 4. Hypotheek met NHG

Indien u met de geldverstrekker een overeenkomst bereikt en u een hypotheek afsluit met NHG, worden uw gegevens, na het passeren van de hypotheek bij de notaris, aan ons doorgegeven. Dit zijn dezelfde gegevenscategorieën als bij verwerkingsdoel 2 (toetsen), aangevuld met uw naam, het adres en uw contactgegevens. Deze gegevens verwerken wij om uw garantie te registreren en beheren. Een aantal weken nadat wij de melding van uw garantie hebben ontvangen sturen wij u een welkomstbrief met uw garantienummer en een toelichting op ons product NHG.

Het kan zijn dat u een starterslening afsluit bij het Stimuleringsfonds Volkshuisvesting Nederlandse gemeenten (SVn). De starterslening is een tweede hypotheek, naast de hypotheek die u bij de hypotheekverstrekker afsluit. Er ontstaat in die gevallen een driehoeks-verband tussen u, SVn en de hypotheekverstrekker. Een starterslening kan alleen worden afgesloten met Nationale Hypotheek Garantie waardoor NHG eveneens partij is in dit verband. In dit driehoeks-verband wisselen wij persoonsgegevens uit.

### 5. Intensieve samenwerking met de keten

NHG wisselt via een geautomatiseerd proces data uit met hypotheekverstrekkers. Hierdoor komt de administratie van NHG overeen met die van uw hypotheekverstrekker. Dit doen wij zodat u beter sneller en efficiënter wordt geholpen indien sprake is van (dreigende) betalingsproblemen. Ook zijn wij hiermee in staat de u eerder in het proces zekerheid te geven over een eventuele kwijtschelding van het verlies.

### 6. Betalingsachterstand

Indien u een betalingsachterstand van de hypotheek heeft, worden wij daarover geïnformeerd door uw hypotheekverstrekker. Als die achterstand drie maanden is geworden sturen wij u een brief om u te wijzen op uw NHG garantie en u te informeren over de voorwaarden die bij die garantie horen.

### 7. (Dreigende) betalingsproblemen en woningbehoud

Het kan voorkomen dat de hypotheek op een gegeven moment onbetaalbaar wordt of dreigt te worden. Relatiebeëindiging, arbeidsongeschiktheid en werkloosheid zijn omstandigheden die van invloed kunnen zijn op uw financiële situatie. NHG kan u in zulke situaties, samen met uw hypotheekadviseur, helpen door bijvoorbeeld uw betalingsachterstand in te halen en de hypotheek weer betaalbaar te maken of door een tijdelijke pauze van de betaling, zodat u uw woning kunt behouden en een verkoop met verlies wordt voorkomen. Voor dit doel verwerken wij, daar waar relevant, gegevens over uw betalingsachterstand, arbeidssituatie of eventueel een (beëindigde) relatie.

Indien meer dan 90 dagen sprake is van een aanzienlijke betalingsachterstand - namelijk het meerdere van €100 én 1% van de totale verplichting onder uw lening - noemen wij dat een 'wanbetaling'. Als de wanbetaling vervolgens 20 maanden aanhoudt, kan uw hypotheekverstrekker bij NHG een 'betaling verwacht verlies' indienen. Daarbij stuurt hij ons ook het acceptatie- en beheerdossier zodat wij kunnen controleren of de hypotheekverstrekker zich heeft gehouden aan onze voorwaarden en normen.

Hierbij kan het ook voorkomen dat NHG bijzondere categorieën van persoonsgegevens verwerkt bijvoorbeeld over uw gezondheid of wellicht persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten of daarmee verband houdende veiligheidsmaatregelen. Deze gegevens worden alleen verwerkt met het doel om te bepalen of er mogelijkheden zijn om de betalingsproblemen te verhelpen en zodoende uw woning te behouden.

Indien het dossier ook een echtscheidingsconvenant bevat kan hierin de naam staan van uw kind. Hoewel wij dat gegeven op dat moment vastleggen gebruiken wij dit gegeven op geen enkele wijze.

#### 8. Beheertoets

Indien sprake is van een ingrijpende gebeurtenis, zoals relatiebeëindiging of werkloosheid, kan uw adviseur of hypotheekverstrekker een Beheertoets uitvoeren. Daarbij worden gegevens over uw inkomen, vermogen en financiële verplichtingen gebruikt om te kijken of woningbehoud mogelijk is.

#### 9. Woning verkopen

Als u uw woning verkoopt, of de woning wordt gedwongen verkocht en daarbij ontstaat een verlies, dan heeft u een restschuld. Wanneer u een hypotheek met NHG heeft, kan NHG u onder bepaalde voorwaarden de restschuld kwijtschelden. NHG kijkt hiernaar op het moment dat wij een verliesdeclaratie van uw hypotheekverstrekker krijgen en moeten beoordelen of u voor kwijtschelding in aanmerking komt. Op dat moment draagt uw hypotheekverstrekker de gegevens die hij over u heeft aan ons over. Dat zijn de gegevens die hij over u heeft verzameld gedurende de periode van bewoning en relevant zijn voor ons bij de beoordeling van de kwijtschelding. Dit dossier bevat gegevens over uw inkomsten, eventueel vermogen en uitgaven, eventuele betalingsachterstanden en de wijze waarop uw hypotheekverstrekker heeft geprobeerd deze achterstanden te verhelpen. Daarnaast kan het dossier, in bepaalde situaties, gegevens bevatten over een relatiebeëindiging, werkloosheid, uw gezondheid of de gezondheid van een familielid of een strafrechtelijke situatie.

#### 10. Regres

Na betaling van het verlies bij verkoop (de restschuld) aan de hypotheekverstrekker nemen wij diens vordering op u over. Dit geldt alleen voor de restschuld en niet voor een 'betaling verwachte verlies'. Als blijkt dat u niet heeft voldaan aan de voorwaarden voor kwijtschelding zullen wij de restschuld op u terugvorderen, dit heet regres. Wij hebben de regresvoering uitbesteed aan onze business partner Link Asset Services. Zij verwerken uw gegevens in onze opdracht als Verwerker en zijn hierbij gehouden onze beleidsregels toe te passen.

#### 11. Verzoek tot heroverweging of beroep

Het kan zijn dat u het niet eens bent met het besluit van NHG inzake de kwijtschelding van uw restschuld. In dat geval kunt u, al dan niet met inzet van een juridische vertegenwoordiger, een verzoek tot heroverweging indienen. De gegevens die u hierbij aan ons overdraagt gebruiken wij in de overweging om het besluit al dan niet te herzien. Als dat niet leidt tot een herzien besluit kunt u, eveneens eventueel met inzet van een juridische vertegenwoordiger, een beroep instellen. In dat geval gebruiken wij de gegevens om ons standpunt te verdedigen in de rechtszaak. Dossiers die wij behandelen in rechtszaken bevatten soms gegevens over omgangsregelingen en ouderschapsplannen. Hoewel wij dat gegeven op dat moment vastleggen gebruiken wij dit gegeven op geen enkele wijze.

#### 12. Identiteitsbewijs

In het dossier dat uw hypotheekverstrekker aan ons overdraagt is het identiteitsbewijs aanwezig. Dat

kan een kopie van uw identiteitsbewijs zijn of gestructureerde data met dezelfde informatie. Die informatie gebruiken wij om uw nationaliteit vast te stellen. Een kopie identiteitsbewijs ontvangen wij in de regel van uw hypotheekverstrekker. Het Burgerservicenummer (BSN) wordt door hen doorgehaald.

### 13. Basisregistratie Personen (BRP)

Bij onze dienstverlening is vaak sprake van een verhuizing van u, als klant, als gevolg van de verkoop van uw woning. Om er zeker van te zijn dat wij onze correspondentie met u correct adresseren raadplegen wij de gegevens in de BRP.

### 14. Bureau Krediet Registratie (BKR)

In verband met een verantwoord kwijtscheldingsbeleid bekijken wij de gegevens die van u zijn vastgelegd bij het BKR. Dit is onderdeel van de toets waarmee wij bepalen of u zich aan de voorwaarden voor kwijtschelding heeft gehouden. Indien wij uw restschuld overnemen na een declaratie van de hypotheekverstrekker melden wij dat met een codering bij het BKR.

### 15. Kadaster

Het Kadaster raadplegen wij om te controleren of de gegevens die wij van de geldverstrekker ontvangen juist zijn, en om te beoordelen of u aan de Voorwaarden & Normen van NHG heeft voldaan.

### 16. Gegevensvergelijking

Om te borgen dat onze gegevens correct zijn vergelijken wij deze periodiek met de hypotheekverstrekker van wie we de gegevens initieel hebben ontvangen. Bij securitisaties wordt ons door de hypotheekverstrekker gevraagd om een gegevensvergelijk uit te voeren. Zodoende bevestigen wij dat op het deel van de portefeuille van de hypotheekverstrekker dat wordt vergeleken, NHG is verleend.

### 17. Gegevensanalyse en rapportage

NHG doet op basis van geaggregeerde informatie analyses van het gebruik van haar diensten, het verloop van de processen en het bijbehorende risico voor NHG. Daarnaast kijken wij naar marktontwikkelingen en trends om onze dienstverlening te optimaliseren. Bij het uitvoeren van deze analyses verwerken wij uw gegevens om statistische analyses te kunnen uitvoeren. Hierbij worden de gegevens zoveel mogelijk ontdaan van direct herleidbare persoonsgegevens. De resultaten van de analyses worden uitsluitend op geaggregeerde basis gerapporteerd. Dit betekent dat de resultaten op geen enkele wijze tot individuele klanten zijn te herleiden.

Eén van de voornaamste doelstellingen van NHG, die daarom ook expliciet is opgenomen in onze missie en strategie, is behoud van de eigen woning. Dat doen we altijd, echter, vooral ook in tijden van een crisis is NHG er om mensen te helpen die als gevolg van de crisis hun woning dreigen te verliezen. Dat kan komen door bijvoorbeeld werkloosheid of een (tijdelijke) inkomensdaling ten gevolge van die crisis. Om dit te doen analyseren wij de persoonsgegevens die wij verwerken. Zo kunnen we kijken of u onderdeel bent van een groep, bijvoorbeeld door uw werkzame branche, vorm van arbeidsrelatie, leeftijdscategorie of locatie, die specifiek door de crisis eerder getroffen kan worden. Wij kunnen u dan, in overleg met uw geldverstrekker of adviseur, benaderen met een voor uw situatie mogelijke oplossing voor de problemen. Mocht het uiteindelijk toch komen tot verkoop van de woning dan biedt NHG een vangnet.

### 18. Vragen & Klachten

U kunt ons via verschillende kanalen (zoals via de website, per e-mail, telefoon) benaderen met vragen of klachten. Als u contact met ons opneemt zullen wij uw persoonsgegevens verwerken om uw vraag te beantwoorden. U kunt ons ook benaderen via social media. Voor dit doel verwerken wij uw naam, contactgegevens, uw correspondentie met NHG over uw vraag en alle overige persoonsgegevens die u aan ons verstrekt en die nodig zijn om uw vraag te beantwoorden.

#### 19. Productontwikkeling

NHG werkt blijvend aan innovatieve producten die gerelateerd zijn aan haar primaire doelstelling. Daarbij wordt te allen tijde gewaarborgd dat het verdere gebruik van persoonsgegevens en het nieuwe product verenigbaar zijn met het statutaire doel en passen in de context van uw relatie met NHG. We houden rekening met de gevoeligheid van de gegevens en de eventuele gevolgen en zorgen ervoor dat de gegevens goed worden beschermd.

Voor ditzelfde doel verrijken wij onze gegevens met gegevens uit publieke externe bronnen zoals het CBS, HDN en de KvK. Met deze aanvulling van onze gegevens zijn wij beter in staat om te bekijken of er in de markt aanvullende behoeften zijn omtrent de financiering van hypothecaire leningen met NHG.

#### 20. Nieuwsbrief

Via onze website kunt u zich aanmelden voor onze nieuwsbrief. We verwerken uw contactgegevens in dat geval om u onze nieuwsbrief toe te sturen. Indien u deze nieuwsbrief en aanbiedingen niet meer wenst te ontvangen kunt u zich uitschrijven op de in de nieuwsbrief aangegeven wijze. Voor dit doel verwerken we uw inschrijving voor de nieuwsbrief en uw contactgegevens (zoals uw e-mailadres).

#### 21. Klantonderzoek

Om het product van NHG te verbeteren, en inzicht te krijgen in de behoeften van onze (potentiële) klanten nemen wij soms contact op met een selectie van onze klanten voor een onderzoek. Daarbij gebruiken wij alleen uw naam, adres en woonplaats. De resultaten van deze onderzoeken worden in een enkel geval gebruikt om aanvullende vragen te stellen. De rapportages van de onderzoeken worden, tenzij anders vermeld, uitsluitend op geaggregeerde basis gerapporteerd. Dit betekent dat de resultaten op geen enkele wijze tot individuele klanten zijn te herleiden. Indien u wordt benaderd voor een dergelijk onderzoek heeft u vanzelfsprekend het recht hier niet aan mee te werken. Daarnaast kunt u ons te kennen geven dat u in de toekomst niet meer benaderd wilt worden voor deze onderzoeken. Het kan ook zijn dat we onderzoeken doen waar de resultaten wel te herleiden zijn. Indien u wordt gevraagd om daar aan deel te nemen zullen we u daar altijd van op de hoogte stellen.

#### 22. Wetenschappelijk onderzoek

In samenwerking met verschillende instituten, waaronder Nibud, CBS en een aantal universiteiten voeren wij wetenschappelijk onderzoek uit. Dit doen we met name om te kijken hoe wij onze klant nog beter kunnen helpen en of kan worden voorkomen dat onnodig problemen ontstaan waardoor woningen – al dan niet gedwongen – verkocht moeten worden. Dit doen wij vanuit onze missie om toegang tot de markt en woningbehoud te bevorderen. Daarnaast doen wij onderzoek naar woninggebruik en woongenot in de meest algemene zin.

#### 23. Communicatie via social media

NHG is actief op LinkedIn, Twitter, YouTube en Facebook. Als u via social media contact opneemt met NHG, verwerken we uw gegevens om vragen die u via social media stelt te kunnen beantwoorden. U kunt op verschillende manieren met ons in gesprek gaan om informatie te verkrijgen of vragen te stellen over uw persoonlijke situatie. Als u NHG benadert via onze social media-pagina's kunnen wij de gegevens die u aan ons verstrekt verzamelen. Denk hierbij aan uw (gebruikers)naam, (social-ID), adres, e-mailadres, geslacht en bijvoorbeeld de gegevens die u in uw vraag met ons deelt. Wij adviseren u, om uw privacy te borgen, om uw gegevens in een besloten bericht met ons te delen. Wij adviseren u om geen gevoelige gegevens of persoonlijke documentatie aan ons toe te sturen via social media. Wij wijzen u erop dat er veiligere methodes zijn om met ons te communiceren, bijvoorbeeld telefonisch, schriftelijk of middelse-mail. Bij gebruik van social media hanteren wij de mogelijkheden en regelgeving van de verschillende social media kanalen.

#### 24. Profilering en gerichte boodschappen

NHG maakt gebruik van profielen om via social media gerichte boodschappen aan (potentiële) klanten te sturen. Aan deze vorm van profilering zijn voor de betrokkene geen rechtsgevolgen verbonden. NHG is daarnaast van mening dat deze vorm van profilering geen aanmerkelijke nadelige gevolgen voor u

heeft. U kunt voorkomen dat u deze boodschappen van NHG ontvangt door uw instellingen op social media daartoe aan te passen.

#### 25. Online conversaties over NHG

Het gebeurt wel eens dat er over het NHG wordt gesproken in de social media. Wij zijn erg geïnteresseerd in uw mening over onze organisatie. Op deze manier kunnen wij u in de toekomst beter van dienst zijn. Als wij op social media of andere openbare bronnen lezen dat u een vraag heeft, dan gaan wij graag met u in gesprek.

#### 26. Facturatie

Indien u een eenmansbedrijf voert en opdrachten uitvoert voor NHG worden enkele van uw bedrijfsgegevens die u plaatst op de factuur gezien als persoonsgegevens. Dit is uw naam en waar relevant ook uw contactgegevens zoals adres, telefoonnummer en e-mailadres. Wij gebruiken deze gegevens in onze financiële administratie om de crediteurenadministratie te voeren. In voorkomende gevallen verwerken wij ook gegevens die in de Verklaring omtrent gedrag aanwezig zijn en in de verklaring Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties. Deze gegevens dragen bij aan de risicobeheersing van onze crediteurenportefeuille.

Naast bovenstaande doeleinden verwerken wij persoonsgegevens van onze leveranciers, onze relaties en onze stakeholders in het kader van de reguliere bedrijfsvoering.

NHG heeft geen commerciële belangen en verwerkt persoonsgegevens enkel en alleen om invulling te geven aan de beschreven doeleinden.

### **Wettelijke grondslagen**

Om persoonsgegevens te mogen verwerken dient een organisatie daar een wettelijke grondslag voor te hebben. De wettelijke grondslagen voor de verwerkingen van NHG zijn hieronder beschreven.

Wij verwerken persoonsgegevens van onze klanten omdat we hier een gerechtvaardigd belang bij hebben. Door het vastleggen van de gegevens kunnen wij bijvoorbeeld de administratie van NHG voeren, provisie incasseren, het fondsvermogen beheren, risico's mitigeren en hierover verantwoording afleggen. Daarnaast gebruiken we die gegevens om contact met u op te nemen in geval van betalingsachterstanden en andere dossier-gerelateerde communicatie met u. Uiteraard heeft u hier zelf ook belang bij omdat u met NHG waarschijnlijk een rentevoordeel krijgt van uw geldverstrekker, wij u op enig moment misschien kunnen helpen in een periode van inkomensdaling en omdat u, in voorkomende gevallen, aanspraak kunt maken op de kwijtscheldingsregeling. Door het verrijken van gegevens met externe bronnen kunnen we onderzoeken of er in de markt behoeften zijn om nieuwe producten te ontwikkelen of aan te bieden.

Bij de beoordeling van de mogelijkheid tot woningbehoud of om een besluit over kwijtschelding te nemen kan het voorkomen dat gegevens over gezondheid relevant zijn. Dit is een bijzondere categorie van persoonsgegevens die wij niet mogen verwerken tenzij u hiervoor uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven, alleen als ze van belang zijn en alleen voor de hierboven genoemde specifieke doeleinden.

Persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten of daarmee verband houdende veiligheidsmaatregelen zijn een afzonderlijke categorie van persoonsgegevens. Deze mogen wij niet verwerken tenzij dat nodig is om onze belangen te beschermen en er sprake is van strafbare feiten die jegens NHG kunnen worden of zijn gepleegd of voor de beoordeling van een verzoek van betrokkene om een beslissing over hem te nemen of aan hem een prestatie te leveren. Dergelijke gegevens verwerken we alleen als ze ter zake doen en alleen voor de hierboven genoemde specifieke doeleinden. We verwerken deze gegevens in dit verband voor fraudebestrijding en integriteitsbewaking binnen de financiële sector, zowel in het belang van onze klanten, onze medewerkers, onze organisatie als voor andere financiële instellingen buiten onze organisatie.

Gegevens die wij opvragen in de Basisregistratie Personen mogen wij verwerken op basis van het autorisatiebesluit voor de verstrekking van gegevens uit de basisregistratie personen d.d. 7 januari 2016 (nr. 2015-0000773235).

Als u ons zonder dat wij u daarom hebben gevraagd persoonsgegevens toezendt, bijvoorbeeld om ons iets te vragen, dan mogen wij die persoonsgegevens verwerken omdat u ons door het toezenden daarvan toestemming geeft om deze persoonsgegevens te gebruiken om uw vraag te beantwoorden. Diezelfde grondslag is van toepassing als u zich aanmeldt voor onze nieuwsbrief.

Persoonsgegevens van onze leveranciers en onze medewerkers verwerken wij voor de uitvoering van de overeenkomst die wij met hen hebben.

Als u de website van NHG, bezoekt worden cookies op uw computer geplaatst. Alles over de cookies die NHG gebruikt kunt u vinden op [www.nhg.nl/cookies](http://www.nhg.nl/cookies).

### **Gegevensbronnen**

De primaire bron van uw persoonsgegevens bent u zelf. U verstrekt uw gegevens aan verschillende marktpartijen die hieronder zijn benoemd. Deze partijen verstrekken uw gegevens aan NHG in het kader van de borgstelling. Dit zijn de volgende partijen:

- De verstrekker van uw hypotheek bij het melden van uw lening met NHG, bij betalingsachterstanden of bij de verkoop als er sprake is van een restschuld;
- Uw financieel adviseur of tussenpersoon, bijvoorbeeld bij betalingsproblematiek;
- Uw vertegenwoordiger in rechte, bijvoorbeeld uw advocaat bij een verzoek tot heroverweging of beroep;
- De partij die voor u een inkomensverklaring opstelt als u als ondernemer een lening met NHG af wilt sluiten.

Wij ontvangen uw gegevens direct van u als u bijvoorbeeld onze website bezoekt, ons een e-mail stuurt, bij een verzoek tot heroverweging of via social media.

Daarnaast verkrijgen wij uw gegevens bij:

- Het Bureau Krediet Registratie waar wij eventuele schulden opvragen;
- Basisregistratie personen waar wij uw actuele adresgegevens opvragen.

### **Bewaartermijnen**

NHG heeft een beleid inzake bewaar- en verwijdertermijnen. Dat beleid is gebaseerd op de volgende criteria:

- de optimale dienstverlening voor onze klant;
- het minimale risico voor het fondsvermogen;
- de termijn waarbij het risico van bewaren minimaal is ten opzichte van het risico van het verwijderen.

Persoonsgegevens die wij niet nodig hebben om aan onze doeleinden of wettelijke verplichtingen te voldoen verwijderen wij.

### **Verstrekking van persoonsgegevens aan derden**

Bij de activiteiten op het gebied van risicobeheer, woningbehoud, achterstandsbeheer, gedwongen verkoop en kwijtschelding werkt NHG intensief samen met de verstrekker van uw hypotheek. In dit kader wisselen wij regelmatig persoonsgegevens uit met de geldverstrekker en diens administratiekantoren. Voor deze uitwisseling van gegevens hebben wij passende afspraken gemaakt met deze partijen over de beveiliging van persoonsgegevens, transparantie, gezamenlijke verantwoordelijkheden en de rechten van de betrokkene.

NHG schakelt bij de uitvoering van haar dienstverlening verschillende derden in, verwerkers, onder te verdelen in onderstaande categorieën:

- IT Hosting
- Invorderingsspecialist
- Klantonderzoeksbureau
- Auditor
- Actuarieel onderzoeksbureau
- Drukkerij & Verzendhuis
- Automatiseringsdienstverleners

Daarnaast geeft NHG uw gegevens, indien relevant, door aan derden die hiermee als verantwoordelijke een eigen dienst leveren, dit zijn partijen van de volgende categorieën:

- Makelaar
- Taxateur
- Notaris
- Job- of budgetcoach
- Deurwaarder
- Pensioenverzekeraar
- Leasebedrijf
- Accountant
- Gemeenten

Voor zover deze derden verwerker zijn en bij het uitvoeren van de betreffende diensten en bedrijfsactiviteiten persoonsgegevens verwerken, treft NHG de vereiste contractuele, technische en organisatorische maatregelen om te verzekeren dat de gegevens uitsluitend worden verwerkt voor zover dit in dit kader noodzakelijk is. In ieder geval zullen deze derde partijen persoonsgegevens alleen verwerken in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving.

Uitsluitend indien NHG hiertoe wettelijk is verplicht, worden persoonsgegevens verstrekt aan fiscale autoriteiten, opsporingsinstanties, zoals politie en justitie, of toezichthouders zoals de Autoriteit Persoonsgegevens.

### **Verwerking van persoonsgegevens buiten de EER**

NHG verwerkt zowel binnen als buiten Europese Economische Ruimte (EER) persoonsgegevens. Verwerking buiten de EER vindt plaats op basis van overeenkomsten waarin de standaardbepalingen inzake gegevensbescherming die door de Europese Commissie zijn vastgesteld zijn opgenomen. Deze bepalingen worden door onze leveranciers nageleefd en NHG voert controles uit op de naleving hiervan. Het goedkeuringsbesluit van de Europese Commissie op deze standaardbepalingen alsmede de basisteksten van de standaarden zijn [hier](#) te vinden.

NHG controleert bij al deze partijen of zij de overeengekomen afspraken naleven. Een kopie van de verschillende overeenkomsten kunt u opvragen bij [privacy@nhg.nl](mailto:privacy@nhg.nl).

### **Uitwisseling van uw persoonsgegevens binnen NHG**

Alleen medewerkers die voor hun werkzaamheden toegang nodig hebben tot persoonsgegevens, hebben daar rechten voor. Uitzonderingen daarop worden gecontroleerd en onderbouwd verleend.

### **Beveiliging**

NHG gaat zorgvuldig om met uw gegevens. NHG heeft adequate technische en organisatorische maatregelen getroffen om uw persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige verwerking. Denk hierbij aan informatiebeveiligingsbeleid, training van onze medewerkers, beveiligde servers en fysieke beveiliging van ruimtes waar gegevens zijn opgeslagen. Meer over onze beveiligingsmaatregelen kunt u vinden in onze Security Statement op [www.nhg.nl/privacy](http://www.nhg.nl/privacy).



Wij adviseren u ook om zelf zorgvuldig en vertrouwelijk met uw gegevens om te gaan en uw persoonsgegevens niet zonder zorgvuldige overweging publiekelijk te delen. Bij gebruik van social media adviseren wij u uw gegevens alleen via persoonlijke berichten met ons uit te wisselen.

### **Uw rechten**

U heeft als betrokkene het recht op inzage, rectificatie, gegevenswissing (verwijdering), beperking van de verwerking en bezwaar tegen de verwerking. Daarnaast heeft u het recht om eventueel verleende toestemming voor de verwerking van bijzondere categorieën persoonsgegevens in te trekken. Deze rechten zijn beschreven in artikel 15 tot en met 22 van de Algemene verordening gegevensbescherming.

Ook heeft u het recht niet te worden onderworpen aan een uitsluitend op geautomatiseerde verwerking, waaronder profilering, gebaseerd besluit waaraan voor u rechtsgevolgen zijn verbonden of dat u anderszins in aanmerkelijke mate treft.

Ten slotte heeft u het recht om een klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit indien u van mening bent dat wij, in het kader van onze verwerkingen, geen correcte invulling geven aan de relevante wetgeving. In Nederland is dat de Autoriteit Persoonsgegevens, Postbus 93374, 2509 AJ Den Haag. Wij waarderen het als u een dergelijke klacht eerst bij NHG indient zodat wij de mogelijkheid hebben om de oorzaak van uw klacht te adresseren en deze waar mogelijk weg te nemen.

De uitoefening van uw rechten begint in principe met het recht van inzage. Het verzoek hiertoe kunt u schriftelijk bij ons indienen, onder bijvoeging van een kopie van uw legitimatiebewijs. Omdat wij geen Burgerservicenummer mogen verwerken verzoeken wij u daarbij om dit nummer op de kopie van uw legitimatiebewijs door te halen.

U kunt het verzoek richten aan:

*NHG  
T.a.v. de functionaris voor gegevensbescherming  
WTC, Stadsplateau 13  
3521 AZ, Utrecht*

Wij verzoeken u om in uw verzoek aan te geven of u de gegevens schriftelijk of (bijvoorbeeld) per e-mail wenst te ontvangen. In dat geval verzoeken wij u ook uw e-mailadres te vermelden in het verzoek. Desgewenst kunt u gebruik maken van ons standaardformulier 'Verzoek inzage gegevens'. Deze kunt u vinden op de website van NHG: [www.nhg.nl/privacy](http://www.nhg.nl/privacy).

### **De procedure**

Nadat wij uw verzoek hebben ontvangen sturen wij u hiervan een bevestiging. Wij gaan dan aan het werk om alle informatie die wij van u hebben vastgelegd te verzamelen. Het kan zijn dat wij hier tussentijds vragen over hebben waar we u voor benaderen. Daarnaast kan het zijn dat we bepaalde gegevens moeten doorhalen omdat die over andere personen gaan, bijvoorbeeld een (ex)partner. Ook kan het zijn dat wij wettelijk verplicht zijn aan andere personen toestemming te vragen om de gegevens aan u door te geven. Dit kan in enkele gevallen leiden tot vertraging.

Wij doen er alles aan om u binnen vier weken een overzicht van uw gegevens toe te sturen zoals die bij ons bekend zijn. Indien wij deze termijn niet halen, zullen wij u hierover zo snel mogelijk informeren. Dit doen wij in elk geval voordat de termijn van vier weken is verstreken. Volgens de wet is het ons toegestaan om de doorlooptijd te verlengen met vier aanvullende weken. Wij streven er echter naar om dit te voorkomen. Als wij alle gegevens hebben verzameld sturen wij u deze toe.

### **Wijzigingen**

De privacyverklaring van NHG kan wijzigen wanneer nieuwe ontwikkelingen daartoe aanleiding geven. De

meest actuele privacyverklaring vindt u altijd op onze website: [www.nhg.nl/privacy](http://www.nhg.nl/privacy).  
Deze privacyverklaring is in oktober 2017 voor het eerst gepubliceerd.

### **Vragen**

Vragen over deze privacyverklaring kunt u eveneens schriftelijk aan het eerder vermelde adres richten, maar kunt u ook stellen via [privacy@nhg.nl](mailto:privacy@nhg.nl).

### **Disclaimer**

Aan het opstellen van deze privacyverklaring is de grootst mogelijke zorg besteed. Vigerende wet -en regelgeving blijft bepalend voor elke specifieke situatie. De relevante wetteksten zijn online te raadplegen. Hieronder vindt u de link naar de voornaamste wetteksten in dit kader.

[Algemene verordening gegevensbescherming](#)

[Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming](#)