

Privacyverklaring NHG

Inleiding

Nationale Hypotheek Garantie (hierna: NHG), de naam waaronder Stichting Waarborgfonds Eigen Woningen naar buiten treedt, verwerkt persoonsgegevens. Wij willen graag duidelijk en transparant zijn. In deze privacyverklaring is beschreven welke persoonsgegevens NHG verwerkt en waarom.

NHG sluit overeenkomsten met geldverstrekkers in het belang van consumenten. NHG heeft ook contact met veel andere partijen. NHG respecteert de privacy van alle personen. Wij vinden het dus belangrijk om de persoonsgegevens die wij ontvangen goed te beschermen; wij verwerken persoonsgegevens veilig en zorgvuldig. Uiteraard doen we dat in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en andere relevante wet- en regelgeving.

Samenvatting

Een privacyverklaring is een korte uitleg over hoe wij als organisatie jouw persoonsgegevens gebruiken en welke rechten je daarbij hebt. Het is om je ervan te verzekeren dat alles in goede handen is en dat als je vragen hebt, je weet hoe je contact met ons kunt opnemen.

1. Wie wij zijn

NHG is verantwoordelijk voor de verwerking van jouw persoonsgegevens.

Adres: Stadsplateau 13, 3521 AZ Utrecht

Telefoon: 030 – 550 05 00 | E-mail: info@nhg.nl

2. Functionaris Gegevensbescherming

NHG heeft een functionaris gegevensbescherming (FG). Je kunt deze bereiken via: fg@nhg.nl.

3. Waarom wij persoonsgegevens verwerken

Wij verwerken persoonsgegevens om:

- de NHG-garantie aan te bieden en te beheren;
- (dreigende) betalingsproblemen te helpen oplossen;
- declaraties en kwijtscheldingsverzoeken te beoordelen;
- risicobeheer en analyses uit te voeren;
- onze dienstverlening te verbeteren, bijvoorbeeld via klantonderzoeken.

Grondslagen: gerechtvaardigd belang, uitvoering van een overeenkomst en (waar nodig) toestemming.

4. Met wie wij gegevens delen

We delen gegevens met geldverstrekkers, dienstverleners die namens ons werken (zoals ICT-leveranciers), en partijen die zelf verwerkingsverantwoordelijke zijn (zoals deurwaarders en notarissen). Soms delen we gegevens als de wet dat verplicht (denk aan politie/justitie en fiscale autoriteiten).

5. Doorgifte buiten de EER

NHG slaat persoonsgegevens binnen de EER op. Alleen wanneer dit strikt noodzakelijk is (bijv. voor incidentoplossing) kan een leverancier buiten de EER toegang krijgen. Dit gebeurt uitsluitend op basis van een adequaatheidsbesluit of passende waarborgen zoals standaardcontractbepalingen.

6. Bewaartermijnen

NHG bewaart persoonsgegevens niet langer dan nodig is. Bij de garantie-gerelateerde activiteiten is

de bewaartermijn tussen de 7 en 20 jaar.

7. Jouw privacyrechten

Je hebt de volgende rechten:

- recht op inzage, rectificatie en verwijdering
- recht om bezwaar te maken tegen verwerking
- recht op beperking van verwerking
- recht op dataportabiliteit

Je kunt deze rechten uitoefenen via privacy@nhg.nl. Wij kunnen je vragen om je identiteit te bevestigen (bijvoorbeeld door het doorgeven van je garantienummer, geboortedatum, en adres).

8. Klachten

Vind je dat NHG niet zorgvuldig met jouw gegevens omgaat? Dan kun je een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens:

Postbus 93374, 2509 AJ Den Haag.

Wij stellen het op prijs als je eventuele klachten eerst bij ons meldt, zodat we deze kunnen oplossen.

9. Geautomatiseerde besluitvorming

NHG gebruikt profilering binnen risicobeheer. Dit leidt nooit tot uitsluitend geautomatiseerde besluiten met rechtsgevolgen voor jou als betrokkene.

10. Waar wij jouw gegevens vandaan halen

NHG ontvangt gegevens van o.a. geldverstrekkers, financieel adviseurs, advocaten/vertegenwoordigers, partijen die inkomensverklaringen opstellen of jezelf (website, e-mail, social media, verzoeken).

Externe bronnen: BKR, BRP, Kadaster.

Toepasselijkheid

Deze privacyverklaring is van toepassing op alle gegevens die NHG verzamelt en verwerkt van consumenten, bezoekers van haar website, personen die verbonden zijn aan geldverstrekkers of adviseurs, personen die verbonden zijn aan haar leveranciers en alle andere personen met wie NHG contact heeft.

Deze privacyverklaring is niet van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens van onze (tijdelijke) medewerkers en sollicitanten en evenmin op de verwerking van persoonsgegevens die we ontvangen in verband met Hypotheek Garantie Bonaire. Voor die activiteiten zijn gescheiden privacyverklaringen beschikbaar.

Verwerkingsverantwoordelijke

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. NHG is telefonisch bereikbaar op nummer 030-550 05 00 en via e-mail: info@nhg.nl.

Doelstelling van NHG

Alle verwerkingsdoeleinden van NHG zijn gerelateerd aan het doel waarvoor NHG is opgericht (de *statutaire doelstelling*) en op het realiseren van de missie:

het bereiken van een toegankelijke koopwoningmarkt voor kwetsbare groepen en consumenten in kwetsbare situaties, ook wanneer de macro-economische situatie ongunstig is. Wij bieden

consumenten hiervoor:

- toegang tot verantwoorde financiering voor koop en verbetering van een woning;
- hulp bij beheer en behoud van de woning; en
- een vangnet in kwetsbare situaties.

Dit doen we vanuit het belang van de consument.

Grondslagen van verwerkingen

Om persoonsgegevens te mogen verwerken moet een organisatie een wettelijke grondslag hebben. In deze paragraaf wordt een toelichting gegeven op de grondslagen waarop NHG zich baseert om gegevens te verwerken.

1. Gerechtvaardigd belang

De verwerking van persoonsgegevens door NHG dient het gerechtvaardigd belang van NHG en dient meestal ook het belang van geldverstrekkers en consumenten. NHG levert sinds de introductie van de nationale hypotheek garantie een belangrijke bijdrage aan de toegankelijkheid van de woningmarkt voor kwetsbare groepen en consumenten in kwetsbare situaties.

Dit houdt in dat NHG met de geldverstrekker een overeenkomst heeft gesloten en borgstelling biedt om financiële risico's voor de geldverstrekker en de consument op te vangen. Daar zijn natuurlijk voorwaarden aan verbonden. Wanneer de consument de hypotheek niet meer kan betalen en de woning met verlies wordt verkocht controleert NHG of de geldverstrekker en de consument aan de voorwaarden hebben voldaan.

NHG moet kunnen beoordelen of de geldverstrekker heeft voldaan aan de op hem rustende verplichtingen op grond van de overeenkomst, en in het bijzonder ook aan de NHG Voorwaarden en normen (hierna V&N) die op de overeenkomst van toepassing zijn.

NHG moet ook kunnen beoordelen of de consument, als na de verkoop van de woning een schuld aan de geldverstrekker en uiteindelijk aan NHG over blijft, in aanmerking komt voor kwijtschelding. Door de verwerking van die persoonsgegevens vormt NHG zich een beeld van de mogelijk kwetsbare positie waarin een consument zich bevindt.

Uiteraard heeft de consument zelf ook belang bij het feit dat wij deze gegevens verwerken omdat de consument met NHG waarschijnlijk een rentevoordeel krijgt van de geldverstrekker, wij de consument op enig moment misschien kunnen helpen in een periode van inkomensdaling en omdat de consument, in voorkomende gevallen, in aanmerking komt voor toepassing van de kwijtscheldingsregeling. De gegevensverwerking door NHG is primair in het belang van de consument.

Dat NHG een zwaarwegend maatschappelijk belang dient, blijkt onder meer uit de nauwe betrokkenheid van de overheid bij het functioneren van NHG. De Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft een toezichthoudende taak op NHG. De overheid vervult een achtervangfunctie tot zekerheid voor de nakoming van de betalingsverplichtingen van NHG tegenover geldverstrekkers.

2. Toestemming

Voor het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken, het verzenden van nieuwsbrieven en het plaatsen van marketing cookies baseert NHG zich op het grondslag 'toestemming'.

Toestemming dient te voldoen aan een aantal voorwaarden, te weten:

- Het moet aantoonbaar zijn dat toestemming is verleend.
- De consument moet geïnformeerd zijn over het doel van het verkrijgen van de informatie, en over eventuele andere doelen waarvoor de informatie zal of kan worden ingezet.
- De toestemming moet vrijelijk zijn gegeven.

Daarnaast geldt dat toestemming ten allen tijde moet kunnen worden ingetrokken. Daarbij houdt de rechtmatigheid van de verwerking vóór het intrekken van de toestemming stand.

Verwerken wij jouw persoonsgegevens op basis van toestemming? Dan kun je je toestemming op ieder moment intrekken. Vanaf dat moment verwerken wij jouw persoonsgegevens niet meer. Tenzij er (ook) een andere grondslag is om jouw gegevens te verwerken.

3. Uitvoering van een overeenkomst

NHG verwerkt persoonsgegevens van (medewerkers van) leveranciers in het kader van reguliere bedrijfsvoering en facturatie omdat dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomsten die zij met hen heeft.

Het kan ook in uitzonderlijke gevallen voorkomen dat NHG een eenmalige aflossing op de hypotheek doet. Dat kan zo zijn als de mogelijkheden van de geldverstrekker ontoereikend zijn en er bij verkoop van de woning een verlies ontstaat (zie 3. Beheertoets). In dat geval is de wettelijke grondslag 'de gegevens zijn noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst' (in dit geval de zogenoemde 'Haircutovereenkomst').

Verwerkingsactiviteiten, categorieën persoonsgegevens, doeleinden en grondslagen

1. Hypotheek met NHG

Verwerkingsactiviteit

Wanneer de consument in aanmerking wil komen voor een hypotheek met NHG moet allereerst worden getoetst of de lening voldoet aan de Voorwaarden en normen van NHG. De geldverstrekker beoordeelt of dit het geval is.

Indien met de geldverstrekker een overeenkomst wordt bereikt en een hypotheek wordt afgesloten met NHG, zal de geldverstrekker gegevens aan ons doorgeven. Dat gebeurt na het vestigen van de hypotheek bij de notaris. Een aantal weken nadat NHG de melding van de garantie heeft ontvangen sturen wij een welkomstbrief met daarin onder meer het garantienummer.

Persoonsgegevens	Doeleinden	Grondslag
<ul style="list-style-type: none"> - Contactgegevens consument, NAW, geboortedatum, burgerlijke staat, verblijfstatus. - Financiële gegevens consument (inkomen en financiële verplichtingen, BKR codering, WSNP-traject doorlopen). - Gegevens betreffende de 	<ul style="list-style-type: none"> De garantie registreren en beheren ('garantieadministratie'). De melding met het garantienummer versturen in een 'welkomstbrief'. 	Gerechtvaardigd belang

<p>hypothecaire geldlening (adres woning; bedrag; looptijd; gegevens betreffende rente en aflossing). - Garantienummer (WEW-nummer).</p> <p>De geldverstrekker geeft door dat hij een BKR-toets heeft uitgevoerd.</p> <p>De geldverstrekker kijkt vooraf of sprake is van een opname bij Stichting Fraude Hypotheken. In dat geval kan geen NHG worden verstrekt.</p>		
---	--	--

2. Relevante wijzigingen in de situatie

Verwerkingsactiviteit

NHG ontvangt via de geldverstrekker informatie over relevante wijzigingen in de situatie. Die gegevens zijn relevant voor NHG als ze kunnen leiden tot een aanspraak op onze borgstelling of om te bekijken of wij mogelijk hulp kunnen bieden bij betalingsproblemen. Daarnaast gaat het om praktische wijzigingen zoals bijvoorbeeld een naamswijziging of ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid. Hierdoor komen de gegevens in de administratie van NHG, voor zover van toepassing, overeen met die van de geldverstrekker.

Als de geldverstrekker en consument bij (betalings-)problemen niet samen tot een oplossing kunnen komen, kan NHG hulp bieden. De geldverstrekker kan hiervoor contact opnemen met NHG. NHG gaat samen met de geldverstrekker op zoek naar een passende oplossing. Het gaat telkens om maatwerk op basis van concrete feiten en omstandigheden.

Het kan voorkomen dat de hypotheek op een gegeven moment voor de consument onbetaalbaar wordt of dreigt te worden. Onder andere relatiebeëindiging, arbeidsongeschiktheid en werkloosheid zijn omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de financiële situatie. Indien sprake is van wanbetaling (meer dan 90 dagen een aanzienlijke betalingsachterstand die vervolgens 20 maanden aanhoudt) kan de geldverstrekker bij NHG een 'betaling verwachte verlies' indienen.

Persoonsgegevens	Doeleinden	Grondslag
<ul style="list-style-type: none"> - Contactgegevens consument, NAW. - Financiële gegevens consument (inkomen, vermogen en financiële verplichtingen). - Gegevens betreffende de hypothecaire geldlening. 	<p>Beter, sneller en efficiënter helpen indien sprake is van (dreigende) betalingsproblemen.</p> <p>Samen met geldverstrekker/hypothekadviseur hulp bieden om bijvoorbeeld een</p>	<p>Gerechtvaardigd belang</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Wijzigingen in omstandigheden consument (ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid, overlijden, werkloosheid, persoonlijke omstandigheden, schuldenproblematiek). - Gegevens over een betalingsachterstand van minimaal twee maanden en de achterliggende reden (bijv. relatie beëindiging, werkloosheid, niet verwijtbare inkomensdaling, overlijden, persoonlijke omstandigheden). - Gegevens in verband met opeisen lening (bijv. datum lening opgeëist, datum loonbeslag, datum debiteurenonderzoek, datum verhaalsonderzoek). - Draagkracht beheertoets (datum jobcoach, reden van inzetten jobcoach), datum budgetcoach (reden van inzetten budgetcoach, schulden), behandelplan (woningbehoud of verkoop, woningbehoud gewenst). - Gegevens in verband met verkoop woning (bijv. reden verkoop, datum in verkoop, vraagprijs, datum inschakelen makelaar, datum taxatie, getaxeerde marktwaarde, verkoopprijs). - Gegevens over veiling woning (datum voornemen veiling, datum opdracht veiling, datum veiling). - Verzoek voorlopige beoordeling of consument te goeder trouw beroep kan doen op kwijtschelding. - Bevraging van het Kadaster, gevestigde hypotheek, overige panden in eigendom, beslag door derden. 	<p>betalingsachterstand in te halen en de hypotheek weer betaalbaar te maken of door een tijdelijke pauze van de betaling toe te staan.</p> <p>Wijzen op de NHG en informeren over de voorwaarden die bij die garantie horen. Als de betalingsachterstand drie maanden is zal NHG een brief sturen. Ook kan NHG op verzoek van de geldverstrekker een contactbrief sturen.</p> <p>Om eventueel eerder in het proces zekerheid te geven over een eventuele kwijtschelding van een restschuld.</p> <p>Analyse van financiële risico's bij consumenten teneinde tijdig te kunnen inspelen op de situatie van individuele consumenten.</p> <p>Beoordelen van een verzoek 'betaling verwachte verlies' van een geldverstrekker. NHG controleert aan de hand van de gegevens of de geldverstrekker zich heeft gehouden aan de NHG V&N.</p> <p>Bij een aangekondigde veiling: bepalen van een minimale verkoopprijs en aanwezig zijn op de veiling en eventueel meebieden om een te lage opbrengst voor de woning te voorkomen.</p> <p>Uitvoeren van een securitisatie.*</p>	
---	---	--

* Bij een securitisatie wordt NHG door de geldverstrekker gevraagd om een gegevensvergelijking uit te voeren op een deel van de portefeuille. Daarmee willen zij bevestigd hebben dat op het

deel van de portefeuille van de geldverstrekker dat wordt vergeleken, NHG is verleend.

3. Beheertoets

Verwerkingsactiviteit

Indien sprake is van een ingrijpende gebeurtenis, zoals relatiebeëindiging of werkloosheid, kan de adviseur of geldverstrekker een Beheertoets uitvoeren om te onderzoeken of woningbehoud mogelijk is.

Persoonsgegevens	Doeleinde	Grondslag
<ul style="list-style-type: none"> - Contactgegevens consument, NAW. - Financiële gegevens consument (inkomen, vermogen en financiële verplichtingen). - Gegevens betreffende de hypothecaire geldlening. - Gegevens over de achterliggende reden van betalingsachterstand (bijv. relatie beëindiging, werkloosheid, niet verwijtbare inkomensdaling, overlijden, persoonlijke omstandigheden). - Uitslag beheertoets. - Draagkracht beheertoets. - Vroegtijdige beoordeling kwijtschelding restschuld. - Reden verkoop. 	Onderzoeken of woningbehoud mogelijk is.	Gerechtvaardigd belang Uitvoering overeenkomst*

* In uitzonderlijke gevallen kan het zijn dat NHG een 'Haircutovereenkomst' sluit. Bij een Haircut doen wij een eenmalige aflossing op de hypotheek. Dat kan zo zijn als de mogelijkheden van de geldverstrekker ontoereikend zijn en er bij verkoop van de woning een verlies ontstaat. In dat geval is de wettelijke grondslag 'de gegevens zijn noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst'.

4. Woning verkopen

Verwerkingsactiviteit

Als de woning wordt verkocht, of de woning wordt gedwongen verkocht en daarbij ontstaat een verlies, dan ontstaat een restschuld. Wij ontvangen dan van de geldverstrekker een declaratie met het volledige hypotheekdossier. Dat dossier gebruiken we in eerste instantie om te beoordelen of de geldverstrekker zich aan de Voorwaarden en normen heeft gehouden. Daarnaast zijn de gegevens in dat dossier noodzakelijk om te beoordelen of de restschuld wordt kwijtgescholden.

Persoonsgegevens	Doeleinden	Grondslag
- Contactgegevens	Beoordeling of	Gerechtvaardigd belang

<p>consument, NAW.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Financiële gegevens consument (inkomen, soort inkomen, vermogen en financiële verplichtingen). - Gegevens betreffende de hypothecaire geldlening. - Gegevens in verband met verkoop woning (bijv. reden verkoop, verkoopdatum, getaxeerde marktwaarde, verkoopprijs). - Volledig hypotheekdossier inclusief identiteitsbewijs (1). - Door NHG: toets bij het Bureau Krediet Registratie, bevraging Basisregistratie Personen (BRP). <p>Om er zeker van te zijn dat wij onze correspondentie correct adresseren raadplegen wij de gegevens in de BRP.</p>	<p>verliesdeclaratie van geldverstrekker wordt toegewezen.</p> <p>Beoordeling of consument in aanmerking komt voor kwijtschelding.</p> <p>Registratie bij het BKR (2).</p>	
---	--	--

- (1) Een (lening met) NHG kan alleen worden verstrekt indien de aanvrager beschikt over:
- a) de Nederlandse nationaliteit; of
 - b) de nationaliteit van een andere lidstaat van de Europese Unie of over de nationaliteit van Zwitserland, IJsland, Noorwegen of Liechtenstein; of
 - c) een andere nationaliteit en blijkens een door de Immigratie- en Naturalisatiedienst afgegeven vreemdelingendocument of in het paspoort aangebrachte sticker, waaruit blijkt dat sprake is van:
 - een verblijfsvergunning in Nederland voor onbepaalde tijd; of
 - een EU-verblijfsvergunning voor langdurig ingezetenen; of
 - een document “Duurzaam verblijf burgers van de Unie”; of
 - een verblijfsvergunning in Nederland voor een verblijfsdoel dat niet tijdelijk is in de zin van artikel 3.5 van het Vreemdelingenbesluit.

Wij gebruiken de kopie van het identiteitsbewijs om te controleren of de geldverstrekker zich bij het aangaan van de lening met NHG aan deze voorwaarden heeft gehouden. Als dat het geval is verwijderen wij de kopie direct na de beoordeling daarvan. Het BSN wordt bij deze controle niet verwerkt.

(2) De lening is door de geldverstrekker geregistreerd bij het Bureau Krediet Registratie (BKR). Bepaalde betalingsachterstanden worden door de geldverstrekker bij het BKR gemeld. Het BKR bewaart die informatie in het Centraal Krediet Informatiesysteem.

Als de opbrengst van de verkoop van de woning onvoldoende is om de schuld aan de geldverstrekker af te lossen en NHG vervolgens een deel van dat tekort aan de geldverstrekker betaalt, gaat dat deel van de vordering van de bank over op NHG. Wij melden dat bij het BKR. Ook melden wij bij het BKR bepaalde veranderingen in die schuld, bijvoorbeeld als de schuld wordt afgelost of als de schuld door ons wordt kwijtgescholden. Als de schuld is geëindigd, blijft de melding nog 5 jaar zichtbaar bij het BKR.

5. Verzoek tot heroverweging of beroep

Verwerkingsactiviteit

Het kan zijn dat de consument het niet eens is met het besluit van NHG inzake de kwijtschelding van de restschuld. In dat geval kan de consument, al dan niet met inzet van een juridische vertegenwoordiger, een verzoek tot heroverweging indienen. Als dat niet leidt tot een herzien besluit kan de consument dit, eveneens eventueel met inzet van een juridische vertegenwoordiger, aan een rechter voorleggen.

Persoonsgegevens	Doeleinden	Grondslag
<ul style="list-style-type: none"> - Contactgegevens consument, NAW. - Financiële gegevens consument (inkomen, vermogen en financiële verplichtingen). - Verzoek en onderbouwing verzoek van consument tot heroverweging besluit inzake kwijtschelding. - Uitkomst en onderbouwing beoordeling of consument in aanmerking komt voor kwijtschelding. - Gegevens betreffende de restschuld hypothecaire geldlening. - Indien relevant het gehele dossier. 	<ul style="list-style-type: none"> Behandelen van een verzoek tot heroverweging besluit inzake kwijtschelding. Verdediging in rechte van besluit inzake kwijtschelding. 	<p>Gerechtvaardigd belang</p>

6. Regres

Verwerkingsactiviteit

Als wij (een deel van) het verlies bij verkoop (de restschuld) aan de geldverstrekker betalen, nemen wij automatisch (een deel van) zijn vordering en het hypotheekrecht over. Als blijkt dat de consument niet in aanmerking komt voor kwijtschelding, zullen wij de restschuld terugvorderen. Dit heet regres.

Persoonsgegevens	Doeleinden	Grondslag
<ul style="list-style-type: none"> - Contactgegevens consument, NAW. - Financiële gegevens consument (inkomen, vermogen en financiële verplichtingen). - Uitkomst beoordeling of consument in aanmerking komt voor kwijtschelding. 	<ul style="list-style-type: none"> Restschuld terugvorderen op consument. Vragen van consument beantwoorden. 	<p>Gerechtvaardigd belang</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Gegevens betreffende de restschuld hypothecaire geldlening. - Indien relevant het gehele dossier. 		
--	--	--

Uitzonderlijke gevallen: gegevens over gezondheid en strafrechtelijke gegevens

In de hierboven beschreven verwerkingsactiviteiten 2 tot en met 6 kan het voorkomen dat wij gegevens over gezondheid verwerken. Dit is een bijzondere categorie van persoonsgegevens die wij niet mogen verwerken tenzij hiervoor uitdrukkelijke toestemming is gegeven en die gegevens van belang zijn voor de hierboven genoemde specifieke doeleinden.

Daarnaast kan het zijn dat wij gegevens over gezondheid verwerken indien de consument bij de rechter een beroep indient tegen ons besluit over de kwijtschelding. In dat geval is onze grondslag voor de verwerking de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering, met name de ‘verdediging in rechte’ van ons besluit inzake kwijtschelding.

In voorkomende gevallen kan het ook nodig zijn dat wij persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten of daarmee verband houdende veiligheidsmaatregelen verwerken (strafrechtelijke gegevens). Die gegevens mogen wij alleen verwerken als een van de volgende grondslagen van toepassing is:

- De gegevens zijn noodzakelijk om onze belangen te beschermen en er is sprake van strafbare feiten die jegens NHG kunnen worden of zijn gepleegd.
- De gegevens zijn nodig voor de beoordeling van een verzoek van de consument, om een beslissing over de consument te nemen of aan de consument een prestatie te leveren. Dat kan bijvoorbeeld van toepassing zijn als de strafrechtelijke gegevens noodzakelijk zijn om te beoordelen of kwijtschelding zal worden verleend.
- Strafrechtelijke gegevens mogen wij daarnaast verwerken als wij daar toestemming voor hebben gekregen.

We verwerken deze gegevens ten slotte voor fraudebestrijding en integriteitsbewaking binnen de financiële sector, zowel in het belang van onze klanten, onze medewerkers en onze organisatie als voor andere financiële instellingen buiten onze organisatie.

7. Inkomensverklaring ondernemer

Verwerkingsactiviteit

Indien de consument als ondernemer een lening met NHG af wil sluiten kan dat op basis van een inkomensverklaring. De verklaringen worden opgesteld door rekenexperts die de jaarcijfers gebruiken om het inkomen te bepalen. NHG werkt samen deze partijen. Incidenteel beoordelen we de uitgevoerde berekeningen. Hoewel de direct herleidbare persoonsgegevens daarbij niet nodig zijn, verwerken wij die impliciet.

Persoonsgegevens	Doeleinde	Grondslag
<ul style="list-style-type: none"> - NAW-gegevens ondernemer, financiële cijfers van de onderneming. 	Beoordelen of de rekenregels correct zijn toegepast en of de rekenregels juist zijn voor het doel waarvoor ze zijn ontwikkeld, namelijk een verantwoorde financiering	Gerechtvaardigd belang

	van de lening met NHG.	
--	------------------------	--

8. Vragen & Klachten

Verwerkingsactiviteit

NHG is te benaderen via verschillende kanalen (zoals via de website, per e-mail, telefoon of social media) met vragen of klachten. NHG zal dan persoonsgegevens verwerken om de vraag of klacht te adresseren.

Persoonsgegevens	Doeleinde	Grondslag
<ul style="list-style-type: none"> - Naam, contactgegevens. - Correspondentie met NHG over de vraag. - Alle overige persoonsgegevens die door de consument worden verstrekt en die nodig zijn om de vraag te beantwoorden. 	Adresseren van vragen en klachten.	Gerechtvaardigd belang

9. Website

Als de website van NHG wordt bezocht, worden er cookies geplaatst. Alles over de cookies die NHG gebruikt is te vinden op www.nhg.nl/cookies.

Persoonsgegevens	Doeleinde	Grondslag
<ul style="list-style-type: none"> - IP-adres, IMEI-nummer (apparaatidentificatie), apparaatgegevens (HTTP Agent, HTTP Referrer). - Taalvoorkeuren. - Geolocatie, netwerkgegevens. - Marketing cookies (evt. tracking cookies). - Bewijs van cookie-acceptatie (toestemming ID). - Functionele en (beperkt) analytische cookies. 	Aanbieden van content op de website via embedded links.	Toestemming Gerechtvaardigd belang

10. Nieuwsbrief

Verwerkingsactiviteit

Via onze website kan worden aangemeld voor onze nieuwsbrief. In de nieuwsbrief staat ook aangegeven hoe kan worden uitgeschreven.

Persoonsgegevens	Doeleinde	Grondslag
Contactgegevens (zoals emailadres).	Beheer van inschrijvingen en afmeldingen nieuwsbrief. Toezenden van de NHG nieuwsbrief.	Toestemming

11. Klantonderzoek

Verwerkingsactiviteit

Om het product van NHG te verbeteren, en inzicht te krijgen in de behoeften van consumenten nemen wij soms contact op met een selectie personen voor een klantonderzoek. De uitkomsten van dergelijk onderzoek worden alleen op geaggregeerde wijze gerapporteerd. Dit betekent dat de resultaten op geen enkele wijze tot individuele personen zijn te herleiden. Indien wij iemand benaderen voor een dergelijk onderzoek is deelname geheel vrijblijvend.

Het kan ook zijn dat we iemand persoonlijk benaderen voor een uitgebreider onderzoek. In die gevallen gebruiken we het adres of andere contactgegevens. Ook van deze onderzoeken worden de rapportages alleen op geaggregeerde basis gerapporteerd.

Persoonsgegevens	Doeleinden	Grondslag
Naam, adres, woonplaats; Opt-out.	Onderzoek waarvan resultaten niet tot individuen herleidbaar zijn ter verbetering van het NHG-product en verkrijgen van inzicht in (potentiële) behoeften van consumenten. Beheer van 'opt-out' van benadering voor deelname aan klantonderzoek.	Gerechtvaardigd belang
Naam, adres, woonplaats; Toestemming.	Klantonderzoek waarbij de klanten op individuele basis worden benaderd.	Toestemming

12. Social media en online conversaties

Verwerkingsactiviteit

NHG is actief op LinkedIn, YouTube en Facebook. Als via social media contact wordt opgenomen met NHG, verwerken we de gegevens om de vragen die via social media worden gesteld te kunnen beantwoorden.

Het gebeurt ook wel eens dat er over NHG wordt gesproken op social media of via andere openbare bronnen. Wij zijn erg geïnteresseerd in ieders mening over onze organisatie. Op deze manier kunnen wij onze dienstverlening verbeteren. Als wij op social media of andere openbare

bronnen lezen dat een vraag over NHG wordt gesteld, dan gaan wij graag in gesprek met de vraagsteller.

Wij adviseren om geen gevoelige gegevens of persoonlijke documentatie aan ons toe te sturen via social media. Er zijn veiligere methodes om met ons te communiceren, bijvoorbeeld telefonisch, schriftelijk of via e-mail. Bij gebruik van social media hanteren wij de mogelijkheden en regelgeving van de verschillende social mediakanalen.

Persoonsgegevens	Doeleinde	Grondslag
<p>- (Gebruikers)naam, (social-ID), adres, e-mailadres, geslacht en bijvoorbeeld de gegevens die in de vraag worden gedeeld.</p> <p>- Door betrokkene verstrekte persoonsgegevens, zoals contactgegevens.</p>	<p>Beantwoorden van vragen.</p> <p>Monitoren van (openbare) berichten op social media en in andere openbare bronnen met het oog op verbetering van dienstverlening.</p> <p>Contact leggen met personen die uitingen over NHG hebben gedaan met het oog op verbetering van dienstverlening.</p>	<p>Gerechtvaardigd belang</p>

13. Risicobeheer, productontwikkeling en (wetenschappelijk) onderzoek

Verwerkingsactiviteit

NHG doet analyses van het gebruik van haar diensten, het verloop van de processen en het bijbehorende risico voor NHG en het Rijk als achtervang. Wij doen op basis van geaggregeerde informatie statistische analyses. Dit betekent dat gegevens zoveel mogelijk worden ontdaan van direct herleidbare persoonsgegevens. De resultaten van de analyses worden uitsluitend op geaggregeerde basis gerapporteerd.

De overeenkomst met het Rijk heeft tot doel dat de nakoming van de betalingsverplichtingen van NHG jegens de geldverstrekkers, tegenover wie NHG zich borg heeft gesteld, te allen tijde zeker is gesteld. Om aan die overeenkomst met het Rijk invulling te kunnen geven is het noodzakelijk dat wij zeer nauwkeurig in beeld hebben wat de risico's zijn of kunnen worden voor ons fondsvermogen en daarover rapporteren aan het Rijk.

Het risicobeeld van het fondsvermogen is daarnaast bepalend voor de hoogte van de borgtochtprovisie. Wij willen voorkomen dat we in de toekomst een aanspraak moeten doen op de achtervangfunctie van het Rijk. Daarom moeten we een zeer nauwkeurig beeld hebben van betalingsachterstanden die zouden kunnen leiden tot aanspraken op de borg bij declaraties of betaling verwachte verlies.

Hiernaast werkt NHG blijvend aan innovatieve producten die gerelateerd zijn aan het doel van NHG. NHG verrijkt gegevens met gegevens uit publieke externe bronnen zoals het CBS, HDN en de KvK. Met deze aanvulling van gegevens is NHG beter in staat om te bekijken of er in de markt aanvullende behoeften zijn omtrent de financiering van hypothecaire leningen met NHG. Daarnaast kijken wij naar marktontwikkelingen en trends om onze dienstverlening te

optimaliseren.

In samenwerking met verschillende instituten, waaronder Nibud, CBS en een aantal universiteiten voeren wij wetenschappelijk onderzoek uit. Ook dit doen we met name om te kijken hoe wij consumenten 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.

Als wij derden inschakelen voor onze onderzoeken en analyses borgen wij in een overeenkomst met die partijen dat de privacy rechten van de betrokkenen gerespecteerd worden en dat wordt voldaan aan de vereisten van de AVG.

Binnen deze verwerkingsactiviteit past NHG profilering toe als middel om te komen tot oplossingen voor eventuele problematiek en om risico's te beheren. Deze profilering zal bij NHG nooit leiden tot een besluit over een individu.

Bij alle verwerkingsactiviteiten binnen dit verwerkingsdoel worden persoonsgegevens zoveel mogelijk gepseudonimiseerd en geaggregeerd om de herleidbaarheid naar individuele consumenten te voorkomen. Ook implementeren wij andere Privacy by Design maatregelen door gegevens zo vroeg mogelijk in de procesketen te minimaliseren, te scheiden en te maskeren.

Persoonsgegevens	Doelinde	Grondslag
<ul style="list-style-type: none"> - Naam, adres (postcode, huisnummer en toevoeging), geboortedatum. - Factoren die bepalend zijn voor ons risico die mogelijk indirect te herleiden zijn naar een persoon, zoals gegevens over betalingsachterstanden, financieringsvormen, verhouding tussen lening en woningwaarden. - Gegevens in de meest brede zin over de woningmarkt die mogelijk indirect te herleiden zijn naar een persoon, zoals woningkwaliteit, financieringsvormen, duurzaamheid, beperkende factoren voor toegang tot de (koop) woningmarkt, risicofactoren bij leningen, hypotheekprocessen, inkomensbepaling, mogelijkheden voor woningbehoud, verantwoorde financiering en economische 	<ul style="list-style-type: none"> Analyse van het financiële risico voor NHG (en het Rijk als achtervang). Onderzoeken van nieuwe standaarden voor inkomensbepaling. Onderzoek naar problemen en oplossingen in de woningmarkt in de breedste zin. Het koppelen van externe bronnen. 	<ul style="list-style-type: none"> Gerechtvaardigd belang

ontwikkelingen, woonvormen, en veilingmarkt.		
---	--	--

14. Reguliere bedrijfsvoering en facturatie

Verwerkingsactiviteit

NHG verwerkt persoonsgegevens van leveranciers, relaties en stakeholders in het kader van de reguliere bedrijfsvoering. Dit kan contactpersonen betreffen die werkzaam zijn bij bedrijven of overheidsinstellingen. Dit kan ook eenmansbedrijven betreffen. Bedrijfsgegevens van eenmansbedrijven kunnen worden aangemerkt als persoonsgegevens. 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 het Gedrag aanwezig zijn en in de verklaring Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties. Deze gegevens dragen bij aan de risicobeheersing van onze crediteurenportefeuille.

Persoonsgegevens	Doeleinde	Grondslag
<ul style="list-style-type: none"> - Naam en waar relevant ook contactgegevens zoals adres, telefoonnummer en e-mailadres. - Gegevens betreffende geleverde of te leveren diensten en gegevens betreffende de financiële afwikkeling van dienstverlening 	<p>Reguliere bedrijfsactiviteiten (bijv. bezoekersregistraties, crediteuren en debiteurenadministratie, etc.).</p>	<p>Uitvoering overeenkomst/ gerechtvaardigd belang</p>

Gegevensbronnen

De primaire bron van persoonsgegevens is de consument die gegevens verstrekt aan verschillende marktpartijen die hieronder zijn benoemd. Deze partijen verstrekken gegevens aan NHG in het kader van de borgstelling. Dit zijn de volgende partijen:

- De geldverstrekker bij het melden van de lening met NHG, bij relevante ontwikkelingen in de omstandigheden, zoals betalingsachterstanden of bij de verkoop als er sprake is van een restschuld.
- De financieel adviseur of tussenpersoon, bijvoorbeeld bij betalingsproblematiek.
- De vertegenwoordiger in rechte, bijvoorbeeld een advocaat bij een verzoek tot heroverweging of beroep.
- De partij die een inkomensverklaring opstelt als een ondernemer een lening met NHG af wil sluiten.
- Wij ontvangen gegevens direct van de consument als bijvoorbeeld onze website wordt bezocht, ons een e-mail wordt toegezonden, bij een verzoek tot heroverweging of via social media.

Daarnaast verkrijgen wij gegevens bij:

- Het Bureau Krediet Registratie waar wij eventuele schulden opvragen.
- De Basisregistratie personen waar wij actuele adresgegevens opvragen.
- Het Kadaster.

Bewaartermijnen

NHG heeft een beleid inzake bewaar- en verwijdertermijnen. Dat beleid is gericht op de optimale dienstverlening voor de consument, en minimale impact op de privacy van de consument. Daarnaast is het gericht op het minimale risico voor NHG als organisatie en het fondsvermogen.

Bij de garantie-gerelateerde activiteiten zijn dat de volgende termijnen:

- Bewaartermijn na een regulier einde van de garantie: 7 jaar.
- Bewaartermijn na een declaratie waarbij kwijtschelding wordt gegeven: 10 jaar.
- Bewaartermijn na een declaratie waarbij geen kwijtschelding wordt gegeven: 20 jaar.

Bij onderzoeksactiviteiten gelden er andere termijnen.

Verstrekking van persoonsgegevens aan derden (ontvangers)

Bij de activiteiten op het gebied van risicobeheer, woningbehoud, achterstandsbeheer, gedwongen verkoop en kwijtschelding werkt NHG intensief samen met de verstrekker van de hypotheek met NHG. 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 en de rechten van de betrokkene.

NHG schakelt bij de uitvoering van haar dienstverlening verschillende derden in die persoonsgegevens verwerken in opdracht van NHG (verwerkers), onder te verdelen in onderstaande categorieën:

- automatiseringsdienstverlener
- invorderingsspecialist
- klantonderzoeksbureau
- auditor
- actuariel onderzoeksbureau
- drukkerij & verzendhuis

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

- makelaar
- taxateur
- notaris
- job- of budgetcoach
- deurwaarder
- accountant
- universiteiten
- 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 in opdracht van NHG 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

Alle persoonsgegevens die NHG verwerkt worden binnen de Europese Economische Ruimte (EER) opgeslagen. Alleen als het noodzakelijk is om de beschikbaarheid van de diensten te garanderen, of op verzoek van NHG, bijvoorbeeld om een incident te verhelpen, kan het zijn dat een leverancier vanuit een land buiten de EER toegang krijgt tot die gegevens. Dit gebeurt alleen op expliciet verzoek

van NHG en met onze toestemming.

Als dat voorkomt vindt deze incidentele verwerking buiten de EER plaats op basis van een adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie of op basis van overeenkomsten waarin de meest recente standaardbepalingen inzake gegevensbescherming die door de Europese Commissie zijn vastgesteld zijn opgenomen. Een kopie van de verschillende overeenkomsten kan worden opgevraagd bij privacy@nhg.nl.

Uitwisseling van uw persoonsgegevens binnen NHG

Alleen medewerkers die voor hun werkzaamheden toegang nodig hebben tot persoonsgegevens, hebben daar rechten voor. Alleen indien dit strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van specifieke werkzaamheden kan in uitzonderingsgevallen aan andere medewerkers een tijdelijk recht op toegang tot persoonsgegevens worden verleend. Een dergelijk recht op toegang wordt verleend met onderbouwing van de noodzaak.

Beveiliging

NHG gaat zorgvuldig om met gegevens. NHG heeft adequate technische en organisatorische maatregelen getroffen om 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 is te vinden in onze Weerbaarheid en security statement op www.nhg.nl/privacy.

Wij adviseren ook om zelf zorgvuldig en vertrouwelijk met gegevens om te gaan en persoonsgegevens niet zonder zorgvuldige overweging publiekelijk te delen.

Rechten

Je hebt als betrokkene het recht op inzage en rectificatie van persoonsgegevens. Ook heb je in bepaalde gevallen het recht om persoonsgegevens te laten verwijderen of om de verwerking van de gegevens te laten beperken of te laten stoppen. Deze rechten zijn beschreven in artikel 15 tot en met 18 en 21 van de Algemene verordening gegevensbescherming.

Daarnaast heb je het recht om eventueel verleende toestemming voor de verwerking van je persoonsgegevens, waaronder eventueel bijzondere categorieën van persoonsgegevens (zoals gegevens over je gezondheid), in te trekken.

Ook heb je het recht niet te worden onderworpen aan een uitsluitend op geautomatiseerde verwerking, waaronder profilering, gebaseerd besluit waaraan voor je rechtsgevolgen zijn verbonden of dat je anderszins in aanmerkelijke mate treft. Bij onze verwerkingsactiviteiten is hier geen sprake van.

Ten slotte heb je het recht om een klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit indien je 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 je een dergelijke klacht eerst bij NHG indient zodat wij de mogelijkheid hebben om de oorzaak van je klacht te adresseren en deze waar mogelijk weg te nemen.

De uitoefening van je rechten begint in principe met het recht van inzage. Het verzoek hiertoe kun je schriftelijk bij ons indienen. Hierna wordt je identiteit vastgesteld, om ervoor te zorgen dat geen onbevoegden toegang krijgen tot jouw persoonsgegevens. Dit kan in de meeste gevallen door middel van het verstrekken van je garantienummer, geboortedatum en adres.

Je kunt het verzoek richten aan privacy@nhg.nl of per post:

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

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

De procedure

Nadat wij je verzoek hebben ontvangen sturen wij je hiervan een bevestiging. Houd er rekening mee dat we mogelijk niet verplicht zijn om aan je verzoek te voldoen. Wij zullen je in dat geval op de hoogte stellen.

Wanneer wij je verzoek in behandeling nemen gaan wij aan het werk om de informatie die wij van je hebben vastgelegd te verzamelen. Het kan zijn dat wij hier tussentijds vragen over hebben waar we je 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 jou door te geven. Dit kan in enkele gevallen leiden tot vertraging.

Wij doen er alles aan om je binnen vier weken een overzicht van je gegevens toe te sturen zoals die bij ons bekend zijn. Indien wij deze termijn niet halen, zullen wij je 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 je deze toe.

Wijzigingen

De privacyverklaring van NHG kan wijzigen wanneer nieuwe ontwikkelingen daartoe aanleiding geven. De meest actuele privacyverklaring vind je altijd op onze website: www.nhg.nl/privacy.

Vragen

Vragen over deze privacyverklaring kun je eveneens schriftelijk aan het eerder vermelde adres richten, maar kun je ook per e-mail stellen via 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 vind je de link naar de voornaamste wetteksten in dit kader.

[Algemene verordening gegevensbescherming](#)
[Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming](#)