

# Privacy Statement – Hypotheekfonds voor Overheidspersoneel (HvO)

## We gaan zorgvuldig om met je persoonsgegevens

Hypotheekfonds voor Overheidspersoneel (HvO) hecht veel belang aan je privacy en daarom gaan we zorgvuldig om met je persoonsgegevens. Hiervoor nemen we zowel zichtbare als onzichtbare maatregelen. In dit privacy statement vind je informatie over de wijze waarop we met jouw persoonsgegevens omgaan.

Let op dat bij het bezoeken van de website de privacyverklaring van Nationale-Nederlanden van toepassing is. Deze kan je op de volgende website raadplegen:

<https://www.nn.nl/Privacy.htm>. Ook kunnen Cookies worden gebruikt. Hiervoor verwijzen wij naar de cookieverklaring op de website van Nationale-Nederlanden.

Ook kan een aparte privacyverklaring van toepassing zijn bij het gebruiken van de App.

## Wat zijn persoonsgegevens?

Als je een hypotheek hebt bij HvO, hebben we in het verleden diverse persoonsgegevens van je vastgelegd. Ook kunnen we vragen je persoonsgegevens bij te werken zoals je naam en adres. Ook hebben we bijvoorbeeld persoonsgegevens nodig om cliëntonderzoek te verrichten om witwassen en terrorismefinanciering te voorkomen.

Persoonsgegevens zijn gegevens die iets vertellen over jou of die we in verband kunnen brengen met jou. Het verzamelen, bewaren en gebruiken van je gegevens noemen we het 'verwerken' van jouw persoonsgegevens. Dat is een begrip uit de wet. HvO houdt zich bij de verwerking van je persoonsgegevens aan de wet- en regelgeving, waaronder de bepalingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Hieronder lees je waarvoor we persoonsgegevens verwerken en welke gegevens dat kunnen zijn.

## Waarvoor verwerken we persoonsgegevens?

We bewaren en gebruiken jouw persoonsgegevens alleen voor zorgvuldig vastgestelde doelen. In de meeste gevallen ontvangen we persoonsgegevens van jouzelf omdat je één of meerdere producten van ons afneemt. De wet spreekt dan van gegevensverwerking die nodig is voor het voorbereiden of uitvoeren van een overeenkomst. Het komt erop neer dat we je niet kunnen helpen als klant als we geen gegevens van je hebben of mogen bewaren.

Je persoonsgegevens worden ook gebruikt omdat wij een klantenadministratie bijhouden, fraude willen voorkomen en bestrijden, of de gegevens gebruiken voor risicobeheersing. In de wet wordt dit 'de verwerking vanwege gerechtvaardigde belangen' genoemd. Dit kan ook in je eigen belang zijn, omdat we je dan beter kunnen helpen en fraude kunnen bestrijden. Daarnaast verwerken we jouw gegevens om te kunnen voldoen aan onze wettelijke verplichtingen. Hieronder vind je meer informatie over de basis waarop wij jouw persoonsgegevens verwerken.

### **Voor het uitvoeren van onze overeenkomsten**

- Om aanpassing van je product te kunnen beoordelen.
- Om jou als klant te kunnen helpen. Dus voor het aangaan, beheren en/of uitvoeren van onze producten.
- Om informatie te verstrekken aan en te ontvangen van andere partijen als dat noodzakelijk is in verband met de uitvoering van jouw product. Denk hierbij aan je assurantietussenpersoon, je hypotheekadviseur of borgstellers.

### **Op grond van een gerechtvaardigd belang**

#### *Voor de klantenadministratie*

HvO heeft een klantenadministratie. De klantenservice gebruikt deze klantenadministratie om te zien welke producten je bij ons hebt, zodat we je goed en snel te woord kunnen staan. Onder de gegevens die we binnen onze klantenadministratie gebruiken, vallen je naam, je geboortedatum, je adresgegevens, overige contactgegevens, gegevens over het product of de producten die je bij ons hebt en betaalgegevens.

We gebruiken je gegevens:

- Om met onze dienstverlening beter in te spelen op jouw persoonlijke situatie.
- Voor (data) analyse en voor innovaties die van data analyses gebruik maken, zoals het ontwikkelen (inclusief testen) van toepassingen op het gebied van kunstmatige intelligentie (AI). Dit doen wij om onze processen en het producten- en dienstenaanbod te verbeteren en beter af te stemmen op (de wensen van) onze (potentiële) klanten. Analyses kunnen we onder andere gebruiken om van klanten met dezelfde eigenschappen of hetzelfde gedrag groepen (profielen) te maken.
- Om je op de hoogte te houden via onze website, een brief of e-mail.
- Om de effectiviteit van onze e-mailcommunicatie te analyseren en beter op jouw interesses af te stemmen maken wij gebruik van tracking pixels. Dit zijn onzichtbare afbeeldingen die in e-mails worden geplaatst. Een tracking pixel stelt ons in staat om te zien of een e-mail die wij aan je hebben toegezonden, is geopend.

Voor sommige marketingactiviteiten is je toestemming vereist. Deze toestemming wordt altijd vooraf aan je gevraagd. Heb je eerder toestemming gegeven en wil je dat weer ongedaan maken, dan zorgen wij dat dat heel gemakkelijk kan. Bijvoorbeeld door op een link onderaan een e-mail te klikken.

Indien je ongevraagd wordt benaderd voor marketingdoeleinden door bijvoorbeeld Nationale-Nederlanden willen we je vragen dit aan te passen in de instellingen in de Mijn.nn-omgeving (<https://www.nn.nl/Inloggen.htm>) of het te melden via het algemene telefoonnummer van Nationale-Nederlanden: 088 663 06 63.

#### *Om fraude te bestrijden*

Voor de bescherming van je eigen veiligheid en die van financiële instellingen verwerken we persoonsgegevens voor risicobeheersing en het voorkomen en bestrijden van fraude. Wij kunnen daarbij gebruikmaken van AI. De uitkomsten met een impact voor jou worden altijd uiteindelijk door een persoon beoordeeld. We kunnen gegevens uitwisselen binnen BNG Bank, met Nationale-Nederlanden, met andere financiële instellingen of met externe onderzoeksbureaus.

Om de veiligheid en integriteit van de ondernemingen van HvO te borgen, gebruiken we een gebeurtenissenadministratie. Persoonsgegevens die in verband staan met gebeurtenissen die van belang kunnen zijn en om die reden speciale aandacht behoeven, kunnen we hierin opnemen.

#### *Om risico's beter te kunnen inschatten*

We verwerken persoonsgegevens voor statistische analyse, om risico's beter te kunnen inschatten. Wij kunnen hierbij gebruikmaken van AI. Zo kunnen wij bijvoorbeeld gegevens verwerken om bij het aangaan van een overeenkomst of tijdens de uitvoering daarvan het risico op een mogelijke betalingsachterstand te beheersen.

We bewaren gegevens om in het geval van een klacht of geschil over de juiste informatie te kunnen beschikken.

#### *Het verwerken van gegevens van derden*

In sommige gevallen leggen we gegevens vast van andere personen dan onze klanten, zoals benadeelden, bewindvoerders, begunstigden en mensen die zekerheid hebben gegeven voor een klant. Dit doen we alleen voor zover het nodig is voor het uitvoeren van de overeenkomst met de klant.

### **Om te voldoen aan wettelijke verplichtingen**

- Mede voor je eigen veiligheid, zijn we verplicht om naar je persoonsgegevens te vragen om je identiteit vast te stellen, maar ook op basis van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme.
- Verder zijn we verplicht om je gegevens te delen met de Belastingdienst (mede voor het genereren van een 'voor ingevulde' aangifte).
- We kunnen - als we daartoe verplicht zijn - jouw persoonsgegevens aan bevoegde partijen verstrekken. Daarbij kan gedacht worden aan toezichthouders, politie, openbaar ministerie of inlichtingendiensten.

## Welke persoonsgegevens verwerken we?

### Persoonsgegevens die we van jou ontvangen voor de uitvoering van de overeenkomst. Het gaat hierbij om:

- Algemene gegevens zoals je naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres en geboortedatum.
- Gegevens om je te kunnen identificeren.
- Je rekeningnummer om betalingen van jou te kunnen ontvangen of betalingen aan je te doen.
- Financiële gegevens. Hiernaar vragen we in sommige gevallen zoals bij het beheer van een hypotheek.
- Gegevens die we nodig hebben voor een specifiek product.
- Je burgerservicenummer (BSN) om jaarlijks opgave aan de Belastingdienst te kunnen doen van de lopende hypotheek (renseignering).

#### *Medische gegevens*

In beginsel verwerkt HvO geen medische gegevens. Let wel op dat er andere partijen kunnen zijn die medische gegevens verwerken bijvoorbeeld bij een overlijdensrisicoverzekering die kan zijn afgesloten bij het aangaan van de hypotheek.

#### *Aanvullende gegevens*

Met aanvullende gegevens worden extra gegevens bedoeld die we niet van jou of jouw adviseur ontvangen hebben, maar die we uit (openbare) bronnen halen. Denk hierbij aan het raadplegen van informatie om terrorisme en witwassen tegen te gaan. Of het raadplegen van informatie van het Bureau Krediet Registratie (BKR). We doen dit in sommige gevallen om een risico in te schatten of om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen. Meer informatie hierover vind je in dit privacy statement bij 'Van wie krijgen we jouw gegevens?'.

#### *Contacthistorie*

Wij leggen vast wanneer en waarover je contact met ons hebt. Met het oog op het verbeteren van onze bedrijfsvoering waaronder de kwaliteit van de dienstverlening alsmede training, coaching en beoordeling van medewerkers nemen we telefoongesprekken op en leggen wij de inhoud van chats vast. Bij gesprekken over jouw producten kunnen we deze opnames ook bewaren als vastlegging van onze afspraken. Met behulp van AI kunnen wij geautomatiseerd gespreksopnames integraal omzetten in tekst (speech to text) of daarvan een samenvatting maken en daarop analyses uitvoeren ten behoeve van de hiervoor genoemde doelen. Op de website kan Nationale-Nederlanden namens HvO via chatbots met jou communiceren. Daarbij maakt Nationale-Nederlanden gebruik van een beperkte vorm van AI (Natural Language Processing).

### *Je bezoek aan onze websites en apps*

Nationale-Nederlanden legt gegevens vast over je bezoek aan onze website of het gebruik van de apps waarbij je de gegevens van je HvO hypotheek kan raadplegen. Voor de wijze waarop deze applicaties en website gegevens verwerken verwijzen we je naar de privacyverklaring behorende bij deze applicaties, alsmede de Cookie- en privacyverklaring op de website van Nationale-Nederlanden.

## **Van wie krijgen we je persoonsgegevens?**

De meeste persoonsgegevens krijgen we van jouzelf of je financieel adviseur.

Verder maken we ook gebruik van verschillende bronnen zoals de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS), Nederlandse Hypotheek Garantie (NHG), Bureau Krediet Registratie (BKR), Kamer van Koophandel (KvK) en frauderegisters.

Ben je klant bij een andere partij die namens ons producten sluit (een gevolmachtigde agent), dan ontvangen we je persoonsgegevens om aan onze wettelijke verplichtingen te voldoen.

We gebruiken openbare data en data van marktonderzoekbureaus om onze data te valideren en te verbeteren en tot nog betere inzichten over onze klanten en diensten te komen. We verwerken persoonsgegevens die we van derden ontvangen alleen als die door die partij verstrekt mogen worden en we gebruiken deze persoonsgegevens niet voor andere doeleinden dan waarvoor ze zijn verkregen.

## **Aan wie kunnen we je persoonsgegevens verstrekken?**

We kunnen je persoonsgegeven verstrekken aan de hieronder genoemde personen, bedrijven en instanties. We doen dat alleen als:

- dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst;
- we daarvoor een 'gerechtvaardigd belang' hebben en de verstrekking van je gegevens daarvoor noodzakelijk is. De uitleg hiervan vind je bij 'Waarvoor verwerken we persoonsgegevens?';
- het wettelijk verplicht is om je gegevens te verstrekken;
- je toestemming hebt gegeven.

Alléén als minimaal één van bovengenoemde redenen van toepassing is, verstrekken we jouw gegevens aan een of meerdere onderstaande partijen.

- NN Group N.V. en relevante dochterondernemingen, omdat HvO beheer en administratie van de hypotheekportefeuille nagenoeg volledig heeft uitbesteed.
- BNG Bank N.V.
- Bedrijven waaraan we werkzaamheden uitbesteden ('verwerkers'). Deze bedrijven werken dan in onze opdracht.

- Jouw adviseur of belangenbehartiger
- Publieke diensten zoals toezichthouders, politie en justitie en aan de Belastingdienst, als we daartoe wettelijk verplicht zijn.
- Andere banken en verzekeringsmaatschappijen. Hieronder vallen ook herverzekeraars en rechtsbijstandsverzekeraars.
- Deurwaarders, incassobureaus en/of notarissen en kredietinformatiebureaus (zoals EDR Credit Services).
- Externe registers zoals CIS, BKR, NHG, Extern Verwijzingsregister (EVR).

## **Geautomatiseerde besluitvorming**

Delen van de processen zijn geautomatiseerd. Ook toetsen we aan een aantal fraude indicatoren en maken we op basis van jouw gegevens en gegevens uit andere (openbare) bronnen een risico inschatting. In het geval van een frauderegistratie beoordeelt een van onze medewerkers altijd je aanvraag. Je hebt het recht om een besluit te laten voorleggen aan een medewerker en een uitleg te krijgen, om te laten weten wat je ervan vindt en om eventueel bezwaar te maken.

## **Zo zorgen we voor je persoonsgegevens**

### **We zorgen voor een goede beveiliging**

We besteden veel tijd en aandacht aan de beveiliging van onze systemen en de persoonsgegevens die daarin zijn opgeslagen. Gaat er toch een keer iets mis, dan ondernemen we meteen actie. Datalekken lossen we op en registreren we. Dat zijn we volgens de wet ook verplicht. We melden ze ook aan de toezichthouder en aan jou, als dat nodig is.

### **Er is toezicht op hoe we persoonsgegevens verwerken:**

- De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) controleert of wij de AVG naleven.
- De Autoriteit Consument & Markt (ACM) houdt toezicht op hoe wij omgaan met cookies, direct marketing via e-mail en telemarketing.
- De Nederlandsche Bank (DNB), de Europese Centrale Bank (ECB) en Autoriteit Financiële Markten (AFM) houden in het algemeen toezicht op de financiële sector en dus ook op HvO.

### **We hebben een geheimhoudingsverklaring getekend**

Al onze medewerkers hebben een geheimhoudingsverklaring getekend en een eed afgelegd. We gaan zorgvuldig om met gegevens die je ons toevertrouwt. Alleen geautoriseerd personeel mag je gegevens inzien en verwerken.

## **Wat zijn je rechten?**

Als klant heb je een aantal rechten die gaan over jouw persoonsgegevens. Deze rechten worden hieronder toegelicht.

### **Je hebt Recht op inzage**

Dit houdt in dat je kunt opvragen welke persoonsgegevens we van je hebben geregistreerd en waarvoor we deze gebruiken.

### **Je hebt Recht op aanpassing, verwijdering en beperking**

Je hebt het recht om je persoonsgegevens te laten aanpassen als deze niet juist zijn. Je hebt bovendien het recht om je persoonsgegevens te laten verwijderen als je persoonsgegevens onrechtmatig zijn verwerkt, niet langer nodig zijn voor het doel waarvoor ze zijn verwerkt, óf omdat je jouw toestemming hebt ingetrokken en HvO geen andere geldige reden meer heeft voor de verwerking van je gegevens. Ook heb je het recht op beperking van je persoonsgegevens. Dit recht houdt in dat je kunt aangeven dat jouw gegevens tijdelijk niet gebruikt mogen worden. Hier kun je gebruik van maken als jouw persoonsgegevens niet juist zijn, onrechtmatig worden verwerkt, niet langer nodig zijn voor het doel waarvoor ze zijn verzameld of worden verwerkt, of als je bezwaar maakt tegen de verwerking en je bezwaar door ons nog in behandeling is.

### **Je hebt Recht op overdraagbaarheid van gegevens**

Dit betekent dat je in bepaalde gevallen het recht hebt om ons te vragen de persoonsgegevens die je aan ons hebt verstrekt over te dragen aan jezelf en/of een andere dienstverlener.

### **Je hebt Recht van bezwaar**

Je kunt bezwaar maken tegen het verwerken van je persoonsgegevens, als we je persoonsgegevens gebruiken voor andere doeleinden dan noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst of noodzakelijk voor het nakomen van een wettelijke verplichting. Wij toetsen jouw bezwaar zorgvuldig en stoppen indien nodig met de verwerking van je persoonsgegevens.

### **Je voorkeur voor aanbiedingen instellen**

Nationale-Nederlanden kan je, als je daarvoor toestemming hebt gegeven, aanschrijven met aanbiedingen. Je kunt je keuze voor het ontvangen van aanbiedingen via e-mail altijd gemakkelijk aanpassen. Je kunt dat doen door op de link onderaan de e-mail te klikken of door ons dit telefonisch door te geven.

Indien je ongewenst wordt aangeschreven door Nationale-Nederlanden met reclame-uitingen of anderszins aanbiedingen in relatie tot je HvO product, willen we je vragen dit aan te passen in de instellingen in de Mijn.nn-omgeving (<https://www.nn.nl/Inloggen.htm>) of het te melden via het algemene telefoonnummer van Nationale-Nederlanden: 088 663 06 63.

## **Hoe lang bewaren we je gegevens?**

We bewaren de gegevens zo lang we dat wettelijk verplicht zijn en zo lang als nodig is voor het doel waarvoor we de gegevens gebruiken.

Zolang je klant bij ons bent, bewaren we jouw gegevens. We verwijderen je gegevens in beginsel zeven jaar na de beëindiging van je overeenkomst.

Let op, heb je bijvoorbeeld ook verzekeringsproducten afgesloten in verband met je hypotheek, dan gelden daar de bewaartermijnen van de verzekeringsmaatschappij.

## **Waar verwerken we je gegevens?**

Je gegevens worden verwerkt binnen de Europese Unie (EU).

Als persoonsgegevens buiten de EU worden verwerkt door onderuitbesteding van een leverancier of samenwerkingspartner, dan wordt ervoor gezorgd dat je persoonsgegevens toch veilig zijn en worden overeenkomsten gesloten waarin vergelijkbare afspraken worden gemaakt over de veiligheid van persoonsgegevens, dus net zoals we dat binnen de EU doen. Dit noemen we EU-modelcontracten. De regelgeving in landen buiten de EU biedt immers niet altijd dezelfde bescherming van persoonsgegevens als de Europese regelgeving.

## **Op welke bedrijven is dit privacy statement van toepassing?**

Je kent ons waarschijnlijk alleen als Hypotheekfonds voor Overheidspersoneel B.V. Dit is een 100% dochter van BNG Bank N.V. Verder maak je gebruik van de website en applicaties van Nationale-Nederlanden. Zij hebben een apart privacy statement welke beschikbaar is op de volgende website: <https://www.nn.nl/Privacy.htm>

## **Heb je vragen?**

Heb je algemene vragen over je persoonsgegevens? Neem dan contact met ons op via het algemene telefoonnummer van Nationale-Nederlanden: 088 663 06 63.



## **Wil je jouw persoonsgegevens inzien of wijzigen?**

Raadpleeg deze dan via je persoonlijke online omgeving (Mijn.nn via <https://www.nn.nl/Inloggen.htm>). Hier kun je de belangrijkste persoonsgegevens, zoals je adres of e-mailadres inzien en wijzigen. Ook kun je via Mijn.nn meer gegevens opvragen en gebruik maken van je andere rechten, bijvoorbeeld het recht op het overdragen van gegevens.

Heb je geen toegang tot Mijn.nn? Neem dan contact op met de klantenservice van Nationale-Nederlanden en refereer aan je HvO hypotheek.

## **Heb je een klacht?**

Heb je een klacht over de wijze waarop HvO met je persoonsgegevens omgaat? Dan kun je deze indienen via de pagina [Klacht melden](#). Ook kun je een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Heb je een klacht bij ons ingediend en ben je niet tevreden met onze reactie? Dan kun je je wenden tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Je kunt hen ook bellen via 070 333 89 99 of contact zoeken via [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## **Over dit privacy statement**

Dit privacy statement kan worden aangepast aan gewijzigde wet- en regelgeving en/of aan de wijze waarop we persoonsgegevens verwerken. Deze versie is van september 2021.