

# Privacyverklaring HNL Incassodiensten

## Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b> .....	<b>2</b>
<b>2. Van wie we gegevens verzamelen</b> .....	<b>2</b>
<b>3. Waarom we gegevens verzamelen</b> .....	<b>2</b>
<b>4. Door ons verzamelde gegevens</b> .....	<b>2</b>
4.1. Door de opdrachtgever verstrekte gegevens .....	2
4.2. Door u aan ons verstrekte gegevens .....	3
4.3. Cameratoezicht .....	3
4.4. Waarom we uw gegevens mogen verzamelen en gebruiken .....	4
<b>5. Met wie we gegevens delen</b> .....	<b>4</b>
5.1. Wat we delen met onze opdrachtgever .....	4
5.2. Doorgeven van gegevens aan een gerechtsdeurwaarder .....	4
5.3. Verhuisbedrijf en slotenmaker .....	4
5.4. Delen van uw gegevens buiten Nederland .....	4
<b>6. Hoe we uw gegevens beschermen</b> .....	<b>4</b>
<b>7. Hoe lang we uw gegevens bewaren</b> .....	<b>5</b>
<b>8. Welke rechten u heeft</b> .....	<b>5</b>
<b>9. Hoe u een klacht kunt indienen</b> .....	<b>6</b>
<b>10. Aanpassing van deze privacyverklaring</b> .....	<b>6</b>

## **1. Inleiding**

Bij onze incassowerkzaamheden gebruiken we persoonlijke gegevens over u. In deze privacyverklaring leggen wij uit welke persoonsgegevens wij verzamelen, gebruiken en bewaren en met welk doel.

HNL Incassodiensten is verantwoordelijk voor het gebruiken van uw gegevens. Daarbij moeten we ons houden aan de wetten en regels die daarvoor gelden.

*Onze contactgegevens*

HNL Incassodiensten  
Pascallaan 68D  
8218NJ Lelystad

## **2. Van wie we gegevens verzamelen**

We verzamelen en gebruiken gegevens van de schuldenaar. Dat bent u of u en uw partner als er een gezamenlijke schuld is. Als u wordt vertegenwoordigd door een ander, bijvoorbeeld een bewindvoerder, schuldhulpverlener of advocaat, dan verzamelen we ook van deze persoon een beperkt aantal (contact)gegevens.

Bij een minderjarige met een schuld, verzamelen en gebruiken ook we de gegevens van de ouder(s) of van de voogd.

## **3. Waarom we gegevens verzamelen**

U heeft volgens onze opdrachtgever een openstaande schuld. De opdrachtgever heeft ons gevraagd om de schuld te innen. U moet daarvoor iets doen of ergens aan meewerken. We zoeken daarom contact met u en hebben daarvoor uw contactgegevens nodig.

## **4. Door ons verzamelde gegevens**

### **4.1. Door de opdrachtgever verstrekte gegevens**

Het bedrijf, de persoon of de organisatie die nog geld van u krijgt (de opdrachtgever) heeft aan ons opdracht gegeven om u te benaderen. We krijgen van deze schuldeiser uw contactgegevens, informatie over de openstaande factuur en het bedrag waar het om gaat. In de factuur kunnen bijzondere persoonsgegevens staan. Bijzondere persoonsgegevens zijn extra gevoelige gegevens over u die zijn bestempeld als bijzondere persoonsgegevens. Het gaat dan om uw ras, godsdienst, seksuele leven, politieke opvatting, gezondheid, lidmaatschap van een vakbond, strafrechtelijk gedrag, genetische gegevens en biometrische gegevens (zoals vingerafdruk maar in sommige gevallen ook fotomateriaal).

## **4.2. Door u aan ons verstrekte gegevens**

Er is informatie die u aan ons geeft in e-mails, brieven, telefoongesprekken, gesprekken aan de deur of aan onze balie. Deze gegevens gebruiken we als het van belang is bij het incasseren van uw schuld.

### *Bijzondere gegevens*

We vragen nooit om bijzondere persoonsgegevens zoals gegevens over uw afkomst, geloof of gezondheid. Het kan zijn dat u ons bijzondere persoonsgegevens geeft zonder dat we daarom vragen en dat het niet van belang is bij het incasseren van uw schuld. Die slaan we dan niet op en gebruiken we niet.

### **Wanneer we wel bijzondere persoonsgegevens gebruiken**

Er zijn in hoofdlijn drie situaties waarbij we bijzondere persoonsgegevens gebruiken.

1. Wij willen graag als onafhankelijke partij tussen schuldeiser en schuldenaar belangen afwegen en onnodige kosten te vermijden. Bij onze werkzaamheden houden we vanuit die verplichting rekening met bijzondere omstandigheden van de schuldenaar. Een voorbeeld is het tijdelijk opschorten van een regeling bij bijzondere medische situaties. In dat geval moeten we die situatie wel afdoende beschrijven en opnemen in het dossier.
2. Vorderingen van zorgverleners bevatten – hoe summier dan ook – informatie over een behandeling. Bij onze incassowerkzaamheden moeten we deze informatie verwerken.

Bij het voeren van een gerechtelijke procedure moeten we ingaan op de aard van de schuld en eventueel door u gevoerd verweer. Deze onderdelen kunnen bijzondere gegevens bevatten, bijvoorbeeld gegevens over gezondheid

### *Uw overzicht van inkomsten- en uitgaven*

Als we een betalingsregeling met u afspreken sturen we u een formulier om uw inkomsten en uitgaven aan ons door te geven. De gegevens die u op dit formulier zet gebruiken we om te bepalen wat het wekelijkse of maandelijke bedrag is dat u aan ons moet betalen om de schuld af te lossen.

### *Opnemen van telefoongesprekken*

Als we met u bellen kunnen we het telefoongesprek opnemen. We kunnen de telefoongesprekken terugluisteren. Dat doen we om onze medewerkers te trainen. De opgenomen telefoongesprekken worden na 30 dagen gewist.

## **4.3. Cameratoezicht**

We hebben voor uw en onze veiligheid cameratoezicht bij de balie van ons kantoor. Deze beelden worden na 48 uur gewist.

#### **4.4. Waarom we uw gegevens mogen verzamelen en gebruiken**

HNL Incassodiensten werkt bij het incasseren van een openstaande schuld altijd in opdracht van een ander (de opdrachtgever). De opdrachtgever heeft u een product of een dienst geleverd en probeert nu de betaling van u te krijgen. We mogen gegevens van u verzamelen en gebruiken omdat u nog moet voldoen aan de overeenkomst met de opdrachtgever.

### **5. Met wie we gegevens delen**

#### **5.1. Wat we delen met onze opdrachtgever**

We hebben in ons werk veel contact met de opdrachtgever. We geven de schuldeiser informatie over betalingen die u al ons heeft gedaan, over betalingsregelingen die we met u afspreken en als u bijvoorbeeld bezwaar maakt tegen de schuld. Ook geven we de opdrachtgever informatie over een contactmoment met u, bijvoorbeeld de datum en het soort van een aan u verstuurd brief of van een telefoongesprek.

#### **5.2. Doorgeven van gegevens aan een gerechtsdeurwaarder**

We delen soms uw gegevens met een gerechtsdeurwaarderskantoor in Nederland bijvoorbeeld om voor ons opdrachten uit te voeren. De gegevens die we delen zijn naam en adresgegevens voorzover ons bekend, gegevens van door ons opgestelde oproeping of dagvaarding of gegevens van een vonnis die wij op u hebben gekregen. De gerechtsdeurwaarder valt onder dezelfde wetten en regels. En de collega is volledig verantwoordelijk voor het verwerken van uw gegevens. Bij vragen over uw gegevens kunt u dan bij ons terecht of bij de gerechtsdeurwaarder die door ons is ingeschakeld.

#### **5.3. Verhuisbedrijf en slotenmaker**

Bij een ontruiming die in onze opdracht door een gerechtsdeurwaarder wordt uitgevoerd schakelen we een slotenmaker en een verhuisbedrijf in. We geven aan de slotenmaker en het verhuisbedrijf alleen de datum van de ontruiming door en het huisadres.

#### **5.4. Delen van uw gegevens buiten Nederland**

Als er sprake is van een buitenlandse opdrachtgever, dan delen we informatie met deze opdrachtgever. Als u zich in een ander land bevindt, dan schakelen we een partij in dat land in om namens ons de schuld te innen. Met die partij delen we dan de gegevens die nodig zijn om de opdracht uit te voeren.

Alle Europese landen, Liechtenstein, Noorwegen en IJsland (de Europese Economische Ruimte) vallen onder dezelfde wetgeving als het gaat om bescherming van persoonsgegevens.

### **6. Hoe we uw gegevens beschermen**

Wij nemen passende beveiligingsmaatregelen om uw gegevens te beschermen. Daarbij letten we er vooral op dat uw gegevens niet bij anderen terechtkomen en dat niemand

zomaar toegang heeft tot onze systemen en uw gegevens. We laten onze veiligheidsmaatregelen regelmatig controleren.

## **7. Hoe lang we uw gegevens bewaren**

Wij bewaren uw gegevens niet langer dan noodzakelijk is. In veel gevallen hebben we een wettelijke plicht om gegevens te bewaren. In het algemeen is deze wettelijke plicht 10 jaar.

## **8. Welke rechten u heeft**

De persoonsgegevens zijn gegevens over u. We vinden het normaal dat u precies mag weten welke gegevens we van u hebben (inzagerecht). Als er fouten staan in de gegevens mag u ons vragen om ze te verbeteren (recht op correctie). Ook mag u vragen om niet langer gegevens van u te gebruiken (bezwaar tegen verwerking) of zelfs om gegevens over u te verwijderen (recht op wissen van gegevens) wanneer deze niet langer nodig zijn voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt. Deze verzoeken over uw gegevens kunt u doen via ons algemeen e-mailadres.

### *Inzagerecht*

U mag ons vragen welke gegevens van u we hebben. Deze vraag kunt u stellen via onze algemeen e-mailadres. We sturen u dan binnen 4 weken een overzicht toe van alle persoonsgegevens die we van u hebben.

### *Recht op correctie*

Het is belangrijk dat uw gegevens kloppen. U mag ons vragen om uw persoonsgegevens te verbeteren of aan te vullen. Dat kan als deze gegevens fouten bevatten of niet volledig zijn. Na een eigen controle voeren we deze wijzigingen direct door. Een correctie kunt u doorgeven via het formulier op onze website.

### *Bezwaar tegen het gebruiken van uw gegevens*

U kunt ons vragen om uw gegevens niet langer te gebruiken. We zullen dit verzoek altijd zorgvuldig bekijken maar hebben vaak toch de bevoegdheid om uw gegevens te blijven gebruiken. We gebruiken uw gegevens om een betaling van u te verkrijgen.

### *Recht op wissen van gegevens*

U mag ons vragen om uw gegevens te wissen. In de meeste situaties hebben we een wettelijke verplichting om gegevens gedurende een aantal jaren te bewaren. In dat geval kunnen we die gegevens niet verwijderen. We zullen uw verzoek altijd zorgvuldig bekijken en u laten weten of we gegevens van u kunnen verwijderen. Als dat niet kan, geven we daar de reden van op.

Waar u met vragen terecht kunt

De functionaris gegevensbescherming is degene op ons kantoor die erop let dat we goed met uw gegevens omgaan en deze goed beschermen. Bij vragen kunt u bij hem/haar

terecht. Hiervoor kunt u ons algemene e-mailadres gebruiken of ons bellen op ons algemene telefoonnummer.

## **9. Hoe u een klacht kunt indienen**

Als wij gegevens van u verzamelen en u ontevreden bent over deze privacyverklaring of de wijze waarop we met uw gegevens omgaan kunt u een klacht indienen bij de Nederlandse toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens.

### *Autoriteit Persoonsgegevens*

Bezoekadres : Bezuidenhoutseweg (alleen volgens afspraak) 30  
2594 AV Den Haag

Postadres : Postbus 93374  
2509 AJ Den Haag

Telefoon : 0900 200 12 01 (gebruikelijke telefoonkosten)

Openingstijden : op werkdagen van 09.00 tot 12.00 uur en van 14.00 tot 17.00 uur

## **10. Aanpassing van deze privacyverklaring**

We zorgen ervoor dat deze privacyverklaring actueel is. We passen deze verklaring aan als we nieuwe of andere gegevens verzamelen, aan nieuwe partijen verstrekken of er sprake is van wijzigingen in bewaartermijnen of beveiligingsmaatregelen

## Wetten en regels

- Algemene Verordening Gegevensbescherming
- Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming
- Richtsnoeren AP Beveiliging van persoonsgegevens
- Beleidsregels AP Identificatie en verificatie van persoonsgegevens
- Beleidsregels AP Beveiliging van persoonsgegevens
- Beleidsregels AP Beleidsregels meldplicht datalekken
- Beleidsregels AP Cameratoezicht

## Grondslagen

De AVG kent 6 grondslagen voor het verwerken van persoonsgegevens:

- a. Toestemming van de betrokken persoon.
- b. De gegevensverwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst.
- c. De gegevensverwerking is noodzakelijk voor het nakomen van een wettelijke verplichting.
- d. De gegevensverwerking is noodzakelijk ter bescherming van de vitale belangen.
- e. De gegevensverwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of uitoefening van openbaar gezag.
- f. De gegevensverwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen.

In het minnelijk traject zijn de verwerkingen van HNL Incassodiensten gebaseerd op grondslag b.