

Privacy Statement Obvion

Versie juni 2021

Inleiding

Obvion N.V. (hierna genoemd "Obvion") verwerkt persoonsgegevens. U deelt allerlei persoonsgegevens met ons. Bijvoorbeeld door het aanvragen van een hypotheek via uw onafhankelijke adviseur. Maar ook als u contact opneemt of als u MijnObvion gebruikt. Met deze gegevens gaan we uiteraard zorgvuldig om. In dit privacy statement vindt u informatie over hoe we omgaan met het verwerken van uw persoonsgegevens. Uiteraard verduidelijkt met voorbeelden, zodat u het makkelijker kunt begrijpen. In dit privacy statement geven we antwoord op de belangrijkste vragen over de verwerking van persoonsgegevens door Obvion.

Heeft u vragen over dit privacy statement? Dan leest u in dit privacy statement hoe u daarover contact met ons kunt opnemen.

Wat bedoelt Obvion met het verwerken van persoonsgegevens?

- *Persoonsgegevens*
Dit zijn gegevens die direct of indirect iets over u zeggen. Denk aan uw naam en adres of uw inkomen. Ook gegevens van een eenmanszaak, VOF of maatschap zijn persoonsgegevens. Dit geldt niet voor de gegevens van een rechtspersoon zoals een BV of NV. Gegevens van de contactpersoon of vertegenwoordiger van een rechtspersoon zijn dat wel.
- *Verwerken*
Alles wat met uw persoonsgegevens kan worden gedaan. Bijvoorbeeld het verzamelen, maar ook het opslaan, gebruiken, doorgeven en verwijderen van uw gegevens.

1. Van wie verwerken we persoonsgegevens?

We verwerken persoonsgegevens als we een zakelijke relatie hebben, willen krijgen of hebben gehad met u. Of als we contact hebben gehad met u of uw vertegenwoordiger(s).

Zoals:

- klanten en hun vertegenwoordigers
- iedereen die interesse toont in Obvion of onze producten en diensten
- iedereen die op een andere manier aan een bedrijf of organisatie verbonden is waar we een zakelijke relatie mee hebben, willen krijgen of hebben gehad
- zekerheidsgevers, zoals iemand die borg staat
- toekomstige en voormalige klanten
- relaties die deelnemen aan MVO-activiteiten
- relaties waarmee we samenwerken aan MVO-activiteiten

2. Wat verwachten we van bedrijven en organisaties?

Geeft uw bedrijf of organisatie persoonsgegevens van medewerkers, bestuurders of Uiteindelijk Belanghebbenden (UBO) aan ons door? Dan verwachten we van u dat u hen hierover informeert. Zelf verzamelen we ook gegevens, bijvoorbeeld doordat we deze uit het Handelsregister opvragen. Deze leggen we ook vast. We verwachten dat u uw medewerkers en bestuurders hierover informeert. U kunt dit privacy statement aan hen geven. Zodat zij kunnen zien hoe we met hun persoonsgegevens omgaan.

3. Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens?

Dit privacy statement gaat over verwerkingen van persoonsgegevens door Obvion.

Obvion maakt deel uit van de Rabobank Groep. Waar we in dit privacy statement spreken over de Rabobank, bedoelen we de Rabobank Groep.

Als de wet ons dat toestaat, kunnen gegevens ook worden uitgewisseld binnen de Rabobank Groep. In Nederland vallen daaronder bijvoorbeeld de Coöperatieve Rabobank U.A, groepsonderdelen zoals Rabo Financieringsmaatschappij, Rabo Krediet Maatschappij, Rabo Hypotheekbank, Rabo Vastgoedgroep en andere dochterondernemingen zoals Freo en DLL.

We houden ons daarbij aan de spelregels die we binnen de Rabobank Groep hebben afgesproken, de Rabobank Privacy Codes. Deze spelregels beschrijven hoe onderdelen van de Rabobank Groep op wie deze Rabobank Privacy Codes van toepassing zijn, omgaan met persoonsgegevens.

Doet, deed of gaat u zaken doen met Obvion? Dan is Obvion verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens.

Heeft u een ABP hypotheek? Dan is Stichting Pensioenfonds ABP uw geldgever. Obvion vertegenwoordigt Stichting Pensioenfonds ABP in het kader van uw ABP hypotheek. En is in die hoedanigheid verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens, zoals in dit privacy statement wordt uitgelegd. Stichting Pensioenfonds ABP verwerkt als uw geldgever ook persoonsgegevens en is voor die verwerkingen zelf verantwoordelijk.

In sommige gevallen dragen we vorderingen op u (die te maken hebben met uw hypothecaire lening) over aan een ander. Bij zulke overdrachten worden persoonsgegevens verwerkt. De partij die uw gegevens van ons verkrijgt, zal u zelf informeren over de wijze waarop zij met uw persoonsgegevens omgaat. Na de overdracht van een vordering, blijven ook wij uw persoonsgegevens vaak nog verwerken. Bijvoorbeeld om onze verplichtingen na te kunnen komen, om contact met u te onderhouden en/of in het kader van de uitvoering van onze leningsovereenkomst. Op bepaalde onderdelen zijn wij samen met die andere partij verantwoordelijk voor de gegevensverwerking die in het kader van de overdracht van de vorderingen (kan) plaatsvinden. Hiervoor blijft Obvion uw primaire aanspreekpunt.

4. Welke persoonsgegevens verwerken we?

Soorten gegevens	Wat voor een gegevens kunnen dit zijn?	Voorbeelden gebruik van deze gegevens door ons
Direct of indirect identificerende gegevens	Naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres, gegevens die op uw identiteitsbewijs staan.	Voor identificatie, om een overeenkomst op te stellen of om contact met u op te nemen.
Locatiegegevens	Gegevens waaruit blijkt waar u zich bevindt.	Denk bijvoorbeeld aan de mogelijkheid om op onze website een dichtbij gelegen onafhankelijke adviseur te kunnen tonen.
Gegevens over en voor overeenkomsten	Gegevens over uw financiële situatie, over de producten die u heeft, uw risicoprofiel als u belegt en de gegevens voor uw financiering, zoals loonstroken en de waarde van uw woning.	Om te beoordelen of een product bij u past. Bijvoorbeeld als u een hypothecaire lening bij ons aanvraagt of heeft, willen we graag weten of deze passend is.

Soorten gegevens	Wat voor een gegevens kunnen dit zijn?	Voorbeelden gebruik van deze gegevens door ons
Betaal- en transactiegegevens	Gegevens van degene aan wie u betaald heeft of van wie u een betaling heeft ontvangen, wanneer een betaling heeft plaatsgevonden en wat het saldo is op uw rekening.	Voor de bescherming van uw en onze veiligheid. Bijvoorbeeld om vast te stellen wat uw laatst ontvangen salaris is, zodat we zeker weten of u uw lening kunt betalen of een betalingsregeling kunt nakomen als u achterstanden heeft.
Bijzondere persoonsgegevens	Gezondheidsgegevens, biometrische gegevens, strafrechtelijke gegevens, gegevens waaruit ras of etnische afkomst blijkt, gegevens over uw politieke voorkeur, Burgerservicenummer (BSN).	<ul style="list-style-type: none"> • Uw BSN gebruiken we om aan de Belastingdienst uw spaar- en leengegevens door te geven. • We leggen – als we dit op grond van de wet mogen of als u ons daarvoor toestemming geeft – gegevens vast over uw gezondheid. Bijvoorbeeld als u slechthorend bent, zodat we weten dat we u beter schriftelijk kunnen benaderen dan per telefoon. • In het kader van terrorismebestrijding leggen we gegevens vast over uw geboorteland. Dit moeten we ook in verband met fiscale verplichtingen. • We leggen ook bijzondere persoonsgegevens vast als we camerabeelden maken. • Biometrische gegevens kunnen we gebruiken om u te identificeren.
Gespreksopnamen, sms, (video)chatopnamen, cameratoezicht, vastlegging e-mails.	<ul style="list-style-type: none"> • Gesprekken die we met u voeren en die u met ons voert over de telefoon of via sms of chat. • E-mails die u aan ons stuurt. • Camerabeelden die we maken in de ontvangsthal of op de parkeerplaats van ons kantoor. 	<ul style="list-style-type: none"> • We kunnen de gespreksopnamen, e-mails en chatgesprekken gebruiken voor fraudebestrijding, vanwege wettelijke verplichtingen, vanwege kwaliteitsdoelinden, voor het leveren van bewijs, de verbetering van onze dienstverlening en het trainen, coachen en beoordelen van onze medewerkers. • Cameratoezicht vindt plaats vanwege bewaking, toegangscontrole en het leveren van bewijs.

Soorten gegevens	Wat voor een gegevens kunnen dit zijn?	Voorbeelden gebruik van deze gegevens door ons
Gegevens die iets zeggen over het gebruik van onze website, social media, e-mails en de app	<u>Cookies</u> , IP adres, gegevens over het apparaat waarmee u online diensten of onze website gebruikt.	<ul style="list-style-type: none"> • Om onze online diensten te kunnen gebruiken en om fraude tegen te gaan. • Voor het verbeteren van onze website. • Voor het aanbieden van gerichte informatie, advertenties of banners. • Wij gebruiken de commentaren, video's, foto's, likes en openbare berichten om vragen te beantwoorden, reacties te plaatsen en informatie te delen op onze social media bedrijfspagina's of op een niet door ons beheerde website of sociaal netwerk. • We kunnen zien of de online verzuurde mailings zijn afgeleverd, geopend of dat er bijvoorbeeld is doorgelikt. • We kunnen de gegevens van privéberichten die door u aan ons verzurd zijn, gebruiken voor de beantwoording van vragen en om een goede klantbediening mogelijk te maken.
Gegevens die we van andere partijen ontvangen	Gegevens van uw onafhankelijke adviseur, de Kamer van Koophandel, Bureau Kredietregistratie, Calcasa, het Kadaster en gegevens die we ontvangen van bedrijven aan wie u toestemming hebt gegeven om gegevens te delen (bijvoorbeeld databrokers of een applicatie zoals Ockto).	<ul style="list-style-type: none"> • We gebruiken deze gegevens om uw aanvraag in behandeling te kunnen nemen, om te controleren of u een lening kunt krijgen, of om de waarde van een woning te controleren. • Daarnaast worden deze gegevens onder andere gebruikt voor het bepalen van zogenaamde 'risk parameters'. Hiermee wordt gewerkt in geval van (dreigende) betalingsproblemen van de klant. • In sommige gevallen nemen we contact met u op omdat u toestemming heeft gegeven voor benadering door ons.

Soorten gegevens	Wat voor een gegevens kunnen dit zijn?	Voorbeelden gebruik van deze gegevens door ons
Gegevens die we met andere partijen delen	<ul style="list-style-type: none"> • Financiële gegevens, adviesgegevens, hypotheekgegevens. • Gegevens die we verstrekken aan andere partijen die we inschakelen bijvoorbeeld om te helpen bij onze dienstverlening. • Gegevens waarvan u ons heeft gevraagd die te delen met een andere partij Of die we delen omdat dit hoort bij het product of de dienst die u heeft gekozen, zoals voor uw NHG. 	<ul style="list-style-type: none"> • We zijn verplicht bepaalde gegevens te verstrekken aan de Belastingdienst en onze toezichthouders (Autoriteit Financiële Markten, Europese Centrale Bank, De Nederlandsche Bank, Autoriteit Consument en Markt en Autoriteit Persoonsgegevens). • Uw onafhankelijke adviseur om deze op de hoogte te houden van het verloop van uw lening. • Andere partijen (zoals marketingbureaus of marktonderzoekbureaus) die namens ons gegevens verwerken omdat we hen inschakelen bij of voor onze dienstverlening. • U kunt ons ook vragen om bepaalde gegevens te delen met een derde, bijvoorbeeld door iDIN of Inkomensbepaling Loondienst (Handig!) te gebruiken.
Gegevens die we nodig hebben ter bestrijding van fraude, voor uw en onze veiligheid en ter voorkoming van witwassen en het financieren van terrorisme	De gegevens die we opslaan in ons interne en externe verwijzingsregister, sanctielijsten, locatiegegevens, transactiegegevens, identiteitsgegevens, camerabeelden, cookies, IP adres, gegevens over het apparaat als u daarmee online diensten gebruikt.	<ul style="list-style-type: none"> • Om aan wettelijke verplichtingen te voldoen en om te voorkomen dat u, de financiële sector, Obvion, de Rabobank of onze medewerkers slachtoffer worden van fraude, ter beveiliging van ons of de sector, en ter bescherming van financiële belangen, controleren we of u voorkomt in onze externe- of interne verwijzingsregisters en moeten we controleren of uw naam voorkomt in sanctielijsten. • We kunnen uw IP adres, apparaatgegevens en cookies gebruiken ter bestrijding van internetfraude (DDos aanvallen) en botnets.

5. Hoe komen we aan uw persoonsgegevens?

We ontvangen uw gegevens omdat u deze zelf aan ons geeft. Bijvoorbeeld wanneer u uw gegevens achterlaat op onze website om contact met u op te nemen. En gegevens die ontstaan door onze dienstverlening, bijvoorbeeld omdat u ons digitaal vragen stelt over uw hypotheek.

Ook kunnen we uw gegevens ontvangen van groepsonderdelen binnen de Rabobank. Of van andere financiële instellingen in het kader van fraude-, witwas- of terrorismebestrijding.

We kunnen daarnaast gegevens ontvangen van anderen. Bijvoorbeeld omdat u deze aan uw onafhankelijke adviseur heeft gegeven om een hypotheek bij ons aan te vragen. Ook kunnen we gegevens ontvangen van bijvoorbeeld leveranciers of andere partijen waar we mee samenwerken. Als u een lening aanvraagt ontvangen we bijvoorbeeld gegevens van BKR. We kunnen ook gebruik maken van openbare bronnen zoals openbare registers, kranten, het internet en social media. Soms ontvangen we gegevens omdat u toestemming aan een andere partij heeft gegeven om gegevens met ons te delen.

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

Voor iedere verwerking van persoonsgegevens is volgens de wet een grondslag nodig.

We verwerken uw gegevens voor de volgende doelen en grondslagen.

Onderdeel	Welk doel voor de verwerking van persoonsgegevens wordt hier beschreven?
6a	Om een overeenkomst met u te kunnen aangaan en deze uit te voeren.
6b	Voor de veiligheid en integriteit van u, Obvion, de Rabobank en de financiële sector.
6c	Voor de ontwikkeling en verbetering van producten en diensten.
6d	Voor relatiebeheer, promotie- en marketingdoelen.
6e	Om overeenkomsten met leveranciers en andere partijen waar we mee samenwerken aan te gaan en uit te voeren.
6f	Om wettelijke verplichtingen na te komen.
6g	Voor de uitvoering van bedrijfsprocessen, managementrapportages en intern management.
6h	Voor archivering, wetenschappelijk of historisch onderzoek of voor statistische doeleinden.

a. Om een overeenkomst met u te kunnen aangaan en deze uit te voeren

Doelen

Als u klant wilt worden, hebben we persoonsgegevens nodig. Dit geldt ook wanneer u een nieuw product of nieuwe dienst wilt gaan gebruiken of contact met ons opneemt.

Zo moeten we onderzoek doen om te beoordelen of we u als klant kunnen accepteren. Bij het klant worden moeten we – voor bijna al onze producten – uw identiteit vaststellen en voldoen aan onze wettelijke verplichtingen. Hiervoor hebben we een kopie van uw identiteitsbewijs nodig. De kopie van uw identiteitsbewijs gebruiken we alleen voor identificatie en verificatie.

We raadplegen ons intern verwijsregister (het intern verwijsregister/ IVR) en incidentenregisters van de financiële sector (het extern Verwijzingsregister/EVR en het register van de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken). Ook toetsen we u aan nationale en internationale sanctielijsten.

We beoordelen of het gewenste product of dienst passend is voor u. Bijvoorbeeld of we u een lening kunnen verstrekken aan de hand van onder andere uw inkomen. Wij maken hiervoor gebruik van de financiële gegevens die u aan ons verstrekt. Hiervoor maken we ook gebruik van gegevens die we van anderen krijgen. Bijvoorbeeld van het Bureau Krediet Registratie (BKR), HDN, Calcasa of Ockto. Goed om te weten is dat deze applicaties gebruik kunnen maken van algoritmes.

Om te beoordelen of we u een krediet of een ander product kunnen geven, maken we analyses. Soms zijn we daartoe ook verplicht. Bijvoorbeeld omdat Nederlandse of Europese wet- en regelgeving dat van ons verlangt.

Als dat nodig is dan maken wij gebruik van een kredietscore. Deze score wordt automatisch berekend en wordt gebruikt om te beoordelen of wij u een krediet kunnen geven. De score wordt vervolgens gebruikt door bevoegde medewerkers om te bepalen of u wel of geen lening krijgt. Dit wordt niet volledig geautomatiseerd beoordeeld.

Om ervoor te zorgen dat een product goed bij u past, kan Obvion een profiel gebruiken. Bijvoorbeeld bij het aanvragen van een hypotheek. Doordat we onderzoek hebben gedaan naar de kenmerken van klanten met betalingsachterstanden, kunnen we een model ontwikkelen. Dit model kunnen we gebruiken als u een hypotheek aanvraagt. Blijkt op basis van dat model dat u een hoger risico loopt? Dan kunnen we besluiten u geen hypotheek te geven, omdat er in dat geval een verhoogd risico is dat u de lasten niet kunt betalen.

Als u klant bij ons bent, zijn we u graag goed van dienst. En voeren we de ontvangen opdrachten en gesloten overeenkomsten uit. Dit hebben we immers met u afgesproken. Hiervoor verwerken we persoonsgegevens.

Voeren we een betaling voor u uit? Dan geven we uw gegevens door aan de bank die betrokken is bij de betaling. Ook de begunstigde van de betaling kan dan uw gegevens inzien en vastleggen, zoals bijvoorbeeld uw naam.

We informeren u over de transacties van uw hypotheek, maar ook over uw bouwdepot of bankspaarrekening. Of we nemen contact met u op om te zoeken naar een oplossing als een betalingsachterstand dreigt.

U kunt ons ook vragen om uw gegevens kenbaar te maken aan een derde. Dan geven we uw gegevens door.

Als tussenpersoon voor een andere dienstverlener zoals Interpolis of ASR geven we gegevens door om onze werkzaamheden als tussenpersoon uit te kunnen voeren. Ook leggen we soms uw voorkeuren vast voor bijvoorbeeld bijeenkomsten.

Grondslagen

We verwerken uw gegevens vaak, omdat we dat wettelijk verplicht zijn. Bijvoorbeeld omdat we gegevens aan de Belastingdienst moeten doorgeven. Maar als deze wettelijke verplichting niet direct voor Obvion geldt, hebben we een gerechtvaardigd belang bij het verwerken van uw gegevens voor deze doelen. Denk bijvoorbeeld aan het aangaan van relaties in het kader van MVO-activiteiten. Ook kunnen we de gegevens verwerken omdat dit noodzakelijk is voor het sluiten van de overeenkomst. Als u sommige gegevens niet aan ons verstrekt, kunnen we de overeenkomst niet uitvoeren.

b. Voor de veiligheid en integriteit van u, Obvion, de Rabobank en de financiële sector

Doelen

We verwerken uw persoonsgegevens voor het beschermen van uw en onze veiligheid en van de financiële sector. Doel is ook het voorkomen van fraude, witwassen en het financieren van terrorisme.

Klantonderzoek

Niet alleen bij het aangaan van de klantrelatie onderzoeken we of we u als klant kunnen accepteren. Ook tijdens de klantrelatie moeten we onderzoek doen of u nog klant van ons kunt blijven. Hiervoor verwerken we persoonsgegevens. Bijvoorbeeld het transactieverloop op uw rekening kan aanleiding zijn voor nader onderzoek. Of de personen met wie u zaken doet.

Incidentenregisters en waarschuwingssystemen

Als u klant bij ons wil worden, maar ook als u al klant van ons bent, raadplegen we de incidentenregisters en waarschuwingssystemen van de Rabobank (het intern verwijsregister/IVR) en de financiële sector (het extern Verwijzingsregister/EVR en het register van de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken).

Het raadplegen van deze registers gebeurt niet door alle medewerkers zelf. Doet een medewerker een toets in het intern verwijsregister of extern verwijsregister? Dan ziet de medewerker alleen of er wel of niet een aantekening in het register staat. Iedere financiële instelling heeft een eigen veiligheidsafdeling. Deze afdeling beoordeelt als er een aantekening is opgenomen in het register of de klant een product mag hebben of dienst mag gebruiken op basis van de informatie die zij in haar eigen administratie of het Incidentenregister heeft.

Informatie zoals opgenomen in het Incidentenregister kunnen we delen met andere financiële instellingen. Dat doen we alleen als dat toegestaan is op basis van het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI).

Ook ontvangen we van overheden lijsten van personen die we vast moeten leggen in onze waarschuwingsregisters. Met deze personen mogen financiële instellingen geen zaken doen of vragen extra aandacht van de financiële sector.

De incidentenregisters en waarschuwingssystemen kunnen we raadplegen, maar we kunnen uw persoonsgegevens ook in deze registers vastleggen. Leggen we uw gegevens vast in deze registers, dan informeren we u daarover. Behalve als dat niet toegestaan is, bijvoorbeeld omdat de politie ons vraagt u niet te informeren in het belang van hun onderzoek. Bent u het niet eens met deze vastlegging? Dan kunt u hiertegen bezwaar maken of vragen uw gegevens te corrigeren of te wissen.

BKR

We moeten een BKR-toets doen voordat we u een krediet geven. Of voor het beheren van onze portefeuille. Heeft u enige tijd een betalingsachterstand of restschuld bij ons? Dan moeten we dit doorgeven aan het BKR.

Openbare bronnen

We raadplegen openbare bronnen zoals openbare registers, kranten en het internet om fraude te voorkomen en Obvion te beschermen. Ook kunnen wij - om fraude en witwassen te voorkomen - al dan niet geautomatiseerd informatie van publieke websites raadplegen en analyseren.

Fraude

Om fraude te voorkomen en om u en ons te beschermen, kunnen we analyses maken. Zo kunnen we bijvoorbeeld een profiel maken van uw betaalgedrag om fraude te verminderen.

We kunnen gebruik maken van gegevens die u niet in het kader van fraudebestrijding aan ons hebt verstrekt. Bijvoorbeeld het transactieverloop op uw rekening. De toezichthouder verlangt dit ook van ons.

Bij het bestrijden van cybercrime en hacks, zoals botnets, geven we gegevens van u door aan partijen die zich bezighouden met cybercrime. Dit doen we als we zien dat de veiligheid van u of de financiële sector mogelijk in gevaar is. We doen dat bovendien alleen als we met deze partijen afspraken hebben gemaakt over het zorgvuldige gebruik van uw gegevens.

We maken opnamen en kunnen deze vastleggen, bijvoorbeeld van telefoongesprekken, e-mail verkeer, camera's en chatsessies. We doen dit in het kader van fraudeonderzoek. Zo maken we camerabeelden voor de bewaking van ons kantoor. We kunnen dit ook doen als we daartoe wettelijk verplicht zijn, voor het leveren van bewijs, voor kwaliteitsbewaking en voor training, coaching en beoordelingsdoeleinden van onze medewerkers.

Grondslagen

We verwerken uw gegevens omdat dit nodig is om te voldoen aan een wettelijke verplichting. Als we geen directe wettelijke verplichting hebben om uw gegevens te verwerken, baseren we ons op het gerechtvaardigd belang van Obvion, de Rabobank, de financiële sector of onze klanten en medewerkers. In een aantal gevallen hebben we een gerechtvaardigd belang om uw gegevens te verwerken. Zoals bijvoorbeeld bij het maken van telefoonopnamen.

c. Voor de ontwikkeling en verbetering van producten en diensten

Doelen

Om u goed van dienst te kunnen zijn en te kunnen innoveren, ontwikkelen en verbeteren we producten en diensten voortdurend. Dit doen we voor u, onszelf, onze zakelijke partners of andere partijen.

Daarbij combineren we soms databronnen, bijvoorbeeld welke producten u bij ons heeft en het saldo van uw hypotheek of Bankspaarrekening. We voeren ook 'benchmarkonderzoeken' uit. Op die manier krijgen wij en onze zakelijke partners, zoals de onafhankelijke adviseurs, meer informatie over hoe zij presteren ten opzichte van concurrenten. We krijgen daarbij uitkomsten van een groep adviseurs of klanten, dus nooit op individueel niveau (we noemen dit op geaggregeerd niveau).

Ook bij het analyseren van uw bezoek aan onze website verwerken we gegevens. Dit doen we om onze website te verbeteren of te beoordelen. Dit doen we door middel van cookies en vergelijkbare technieken. Cookies zijn kleine, eenvoudige tekstbestanden die op uw computer, tablet of mobiele telefoon (kunnen) worden geplaatst bij bezoek aan een website. In het Cookie Statement van Obvion, dat u onder meer kunt terugvinden op www.obvion.nl onder "Cookies", leest u alles over het gebruik van cookies door Obvion. Ook kan het zijn dat we tracking pixels plaatsen om te beoordelen of u onze e-mails geopend en gelezen heeft.

We maken opnamen en kunnen deze vastleggen, bijvoorbeeld van telefoongesprekken, e-mail-verkeer en chatsessies. Dit doen we ook om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren. Bijvoorbeeld door onze medewerkers te trainen. Sommige gegevens die we loggen, gebruiken we ook om analyses voor onze bedrijfsvoering te maken, zodat we bijvoorbeeld beter kunnen inschatten hoeveel medewerkers we nodig hebben om u telefonisch van dienst te kunnen zijn.

Door persoonsgegevens te analyseren, zien we hoe onze producten en diensten door u worden gebruikt. Maar we gebruiken de uitkomsten van analyses ook om klanten in te delen in groepen. Hiermee kunnen we klantprofielen en interesseprofielen maken. Bij het maken van deze analyses gebruiken we soms ook informatie van andere partijen en openbare bronnen.

We doen ook onderzoek om onze producten en diensten te verbeteren. Zo kunnen we u vragen een reactie te geven op een product. Of een product te beoordelen. U hoeft niet mee te werken aan zo'n onderzoek.

We gebruiken voor het verwerken uw gegevens voor dit doel soms andere partijen. Bijvoorbeeld om te meten of bij u na te vragen op welke manier we onze dienstverlening kunnen verbeteren. Deze andere partijen handelen dan in opdracht van Obvion.

Grondslagen

We verwerken uw gegevens omdat we daar een gerechtvaardigd belang bij hebben. We kunnen u ook om toestemming vragen om uw gegevens voor de ontwikkeling en verbetering van onze producten en diensten te verwerken. Geeft u geen toestemming voor het ontwikkelen en verbeteren van onze producten en diensten? Dan heeft dat geen gevolgen voor onze dienstverlening aan u. U kunt uw gegeven toestemming altijd intrekken bijvoorbeeld door een e-mail te sturen naar info@obvion.nl.

d. Voor relatiebeheer, promotie- en marketingdoeleinden

Doelen

We verwerken uw persoonsgegevens voor relatiebeheer, promotie en marketing. Maar ook als u op een andere manier een relatie aangaat met Obvion (bijvoorbeeld in het kader van MVO-activiteiten) verwerken wij uw gegevens hiervoor. We maken hierbij gebruik van gegevens die we van u hebben, zoals uw hypotheekgegevens en klikgedrag op onze website. Maar ook van gegevens die niet rechtstreeks van u zijn verkregen, zoals openbare registers (denk aan het KvK), openbare bronnen (denk aan het internet) en andere partijen (zoals databrokers).

We kunnen uw gegevens gebruiken om u te informeren over een product of dienst die mogelijk interessant voor u is. Een voorbeeld: zien we op internet dat uw woning te koop staat? Dan kunnen we u benaderen met informatie over onze verschillende hypotheeksoorten.

Voor marketing en relatiebeheer maken we analyses en profielen. Zo kunnen we uw huidige producten bij Obvion combineren met gegevens over uw bezoek aan onze website zodat we voor u relevante informatie kunnen tonen. Bijvoorbeeld om u meer gepersonaliseerde informatie te kunnen geven via banners op onze website.

Ook maken we gebruik van diensten van adverteerders om advertenties te plaatsen die bestemd zijn voor een bepaalde doelgroep. We laten weten voor welke doelgroep of soort profiel onze advertentie bestemd is. De adverteerder plaatst de advertentie dan bij de mensen die in die doelgroep vallen of aan dat profiel voldoen. Hierbij delen we nooit gegevens van individuele klanten met zo'n adverteerder.

We kunnen analyses ook gebruiken om inzicht te geven aan onze zakelijke partners, zoals de onafhankelijke adviseurs ten behoeve van benchmarkonderzoek. Zodat onze zakelijke partners kunnen bepalen hoe zij presteren ten opzichte van concurrenten. Gebruiken we uw gegevens voor deze analyses? Of maken we profielen? Dan zorgen we er voor dat deze gegevens zo veel mogelijk gepseudonimiseerd worden. En maar voor een beperkt aantal medewerkers binnen Obvion beschikbaar zijn.

Ook kunnen we uw persoonsgegevens verwerken om onze zakelijke relatie met u te beheren, bijvoorbeeld door uw voorkeur vast te leggen wanneer u naar een bijeenkomst komt.

Wilt u niet dat we uw gegevens gebruiken voor 'direct marketing' via bijvoorbeeld post, mail of telefoon? Dan kunt u dit laten weten door bijvoorbeeld een e-mail te sturen naar info@obvion.nl.

Grondslagen

We verwerken uw gegevens, omdat we daar een gerechtvaardigd belang bij hebben. We kunnen ook uw toestemming vragen om uw gegevens voor promotie- en marketing te verwerken. Geeft u geen toestemming? Dan heeft dat geen gevolgen voor onze dienstverlening aan u. U kunt uw toestemming intrekken door bijvoorbeeld een e-mail te sturen naar info@obvion.nl.

e. Om overeenkomsten met business partners en andere partijen waar we mee samenwerken aan te gaan en uit te voeren

Doelen

Als u voor uw werk contact heeft met Obvion, kunnen we uw persoonsgegevens verwerken. Bijvoorbeeld om u te identificeren, zodat we kunnen vaststellen of u uw bedrijf mag vertegenwoordigen. Of om u toegang te kunnen geven tot ons kantoor. Als dat nodig is, kunnen we voorafgaand, maar ook tijdens de overeenkomst in het kader van screening incidentenregisters en waarschuwingssystemen raadplegen.

We kunnen uw persoonsgegevens ook verwerken om onze zakelijke relatie met u te beheren als we u bijvoorbeeld uitnodigen voor een bijeenkomst of om uw mening te vragen over onze diensten en producten.

In sommige gevallen dragen we vorderingen op onze klanten (die te maken hebben met de hypothecaire lening) over aan een business partner(s). Bij zulke overdrachten worden persoonsgegevens verwerkt. De partij die uw gegevens van ons verkrijgt, zal u zelf informeren over de wijze waarop zij met uw persoonsgegevens omgaat. Na de overdracht van een vordering, blijven ook wij uw persoonsgegevens vaak nog verwerken. Bijvoorbeeld om onze verplichtingen na te kunnen komen, om contact met u te onderhouden en/of in het kader van de uitvoering van onze leningsovereenkomst.

Grondslagen

We verwerken uw gegevens om de overeenkomst die we hebben gesloten uit te voeren, omdat we dat wettelijk verplicht zijn of omdat we daar een gerechtvaardigd belang bij hebben.

f. Om wettelijke verplichtingen na te komen

Doelen

Wetgeving

We moeten op basis van (internationale) wet- en regelgeving veel gegevens over u verzamelen, analyseren en soms ook doorgeven aan (Europese) overheidsinstanties. We moeten ons houden aan wetgeving om u financiële producten en diensten aan te mogen bieden, zoals de Wet op het financieel toezicht. Ook om te voldoen aan onze zorgplicht verwerken we persoonsgegevens.

Ook moeten we ons houden aan wetgeving om fraude, criminaliteit en terrorisme tegen te gaan. De Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) is hierbij ons uitgangspunt. Op basis hiervan doen wij een klantonderzoek. Onderdeel van dit klantonderzoek is bijvoorbeeld een onderzoek naar de herkomst van inkomen en vermogen. En wordt een eventuele binding met aangewezen risico- of sanctielanden onderzocht. Voor het klantonderzoek kunnen gegevens hergebruikt worden en/of aanvullende gegevens bij u worden opgevraagd. Ook kan

er bijvoorbeeld een (nader) onderzoek worden gedaan als u een bepaald vermogen heeft óf bij een ongebruikelijke transactie op uw rekening. Deze gegevensverwerkingen worden door Obvion uitgevoerd om de in de Wwft vermelde risico's goed te kunnen inschatten zodat we onze verantwoordelijkheid hierin kunnen nemen. Zien we een ongebruikelijke transactie? Dan moeten we dat doorgeven aan de bevoegde opsporingsinstantie. Ook moeten we op basis van deze wet vaststellen wie de uiteindelijke belanghebbende (UBO) van een bedrijf of organisatie is waarmee wij een relatie hebben. Hiervoor maken we gebruik van het UBO register.

Onderdeel van het klantonderzoek is de toets of u voorkomt op één van de nationale en internationale sanctielijsten en of u aangemerkt dient te worden als PEP (Politically Exposed Person). Deze toets vloeit voort uit onze verplichting om ons te houden aan de relevante wet- en regelgeving. Indien uw gegevens op een van de sanctielijsten voorkomt of als u als PEP (Politically Exposed Person) aangemerkt kunt worden, dan kan er een aanvullend onderzoek verricht worden. Bij de vermelde sanctietoets kan Obvion gebruik maken van openbare bronnen en een externe leverancier.

De Belastingdienst, de politie en het openbaar ministerie, maar bijvoorbeeld ook inlichtingendiensten kunnen gegevens bij ons opvragen. We hebben dan de wettelijke verplichting mee te werken aan onderzoeken en gegevens over u door te geven.

Risicomodellen

Europese regels verplichten de Rabobank Groep om risicomodellen te maken als u een lening of krediet aanvraagt of heeft gekregen van ons. Zodat we kunnen bepalen welke risico's Obvion en de Rabobank hierbij lopen en hoe groot de buffer is die we moeten aanhouden. Daarvoor verwerken we uw persoonsgegevens. Obvion heeft een gerechtvaardigd belang bij deze gegevensverwerking zodat voldaan kan worden aan deze wettelijke verplichtingen.

Deze modellen moeten we ook gebruiken om te voorkomen dat u uw financiering niet of niet op tijd kunt terugbetalen. Hierbij kunnen we gebruik maken van profilering en technieken om besluiten (bijna) volledig geautomatiseerd te nemen.

Obvion maakt hierbij gebruik van data verkregen van het Kadaster. Door middel van een bestandsvergelijking worden de verkoopwaardes van panden opgehaald en verwerkt in risicomodellen. Hiertoe verwerkt Obvion onder meer de volgende (persoons)gegevens: postcode, huisnummer en verkoopwaarde.

Deze risicomodellen voorspellen ook de kans dat u een betalingsachterstand gaat krijgen. Hierdoor kunnen we, bijvoorbeeld in overleg met u, eventuele betalingsproblemen voorkomen of sneller aanpakken. Hiervoor kunnen wij persoonlijk contact met u opnemen. We verwerken hiervoor dan uw persoonsgegevens. Dit doen we om verschillende redenen. Namelijk omdat we zo uitvoering geven aan onze overeenkomst met u, maar ook omdat we dit wettelijk verplicht zijn of daartoe een gerechtvaardigd belang hebben.

Gegevens verstrekken aan de overheid

Wet- en regelgeving kan ons er ook toe verplichten om (geanalyseerde) gegevens over u aan een overheidsinstelling, een belastingautoriteit of aan een toezichthouder binnen of buiten Nederland door te geven. Bijvoorbeeld aan de Autoriteit Financiële Markten, de Europese Centrale Bank of De Nederlandsche Bank.

Omdat we moeten voldoen aan wettelijke verplichtingen en verdragen, moeten we soms gegevens van u verstrekken aan de Nederlandse of een buitenlandse belastingautoriteit. Zo gebruiken we uw Burgerservicenummer (BSN) om elk jaar uw leninggegevens aan de Belastingdienst door te geven.

Grondslagen

We verwerken uw gegevens omdat dat wettelijk verplicht is. Of omdat we anders geen uitvoering kunnen geven aan een overeenkomst met u. Of als we een gerechtvaardigd belang hebben om uw gegevens te verwerken om aan een wettelijke of andere juridische verplichting te kunnen voldoen.

g. Voor de uitvoering van bedrijfsprocessen, managementrapportages en intern management

Doelen

Ken uw klant

Als dienstverlener vinden we het belangrijk en is het noodzakelijk dat we een goed overzicht hebben van onze klant- en zakelijke relaties. Daar hoort ook bij dat we weten met wie u samenwerkt. Ook daarvoor verwerken we gegevens.

Vaststellen kredietrisico bij leningen en kredieten

Aan het geven van leningen en kredieten zit een kredietrisico. We moeten vaststellen wat dat risico is, zodat we kunnen vaststellen welke buffer we moeten aanhouden. Daarvoor verwerken we uw lening- en kredietgegevens.

Overdracht van vorderingen

Soms dragen we vorderingen op u over aan een ander. Bijvoorbeeld vorderingen onder en verband houdend met uw hypothecaire lening. Bij zulke overdrachten worden persoonsgegevens verwerkt. Voor zover nodig, verstrekken wij bepaalde gegevens aan de verkrijger van de vorderingen. Zoals bijvoorbeeld uw direct of indirect identificerende gegevens, gegevens over en voor overeenkomsten en gegevens die we van andere partijen ontvangen. Als de vorderingen overgedragen zijn, verwerkt ook die andere partij uw persoonsgegevens. Met deze partij wordt de afspraak gemaakt dat deze voldoet aan wet- en regelgeving m.b.t. bescherming van persoonsgegevens. Dit geldt ook bij contractoverneming. Mocht sprake zijn van een fusie of splitsing, dan wordt uiteraard ook de wetgeving over de bescherming van persoonsgegevens gevolgd. De partij die uw gegevens van ons verkrijgt, zal u zelf informeren over de wijze waarop zij met uw persoonsgegevens omgaat. Na de overdracht van een vordering, blijven ook wij uw persoonsgegevens vaak nog verwerken. Bijvoorbeeld om onze verplichtingen na te kunnen komen, om contact met u te onderhouden en/of in het kader van de uitvoering van onze leningsovereenkomst.

Interne audits en onderzoeken

We gebruiken uw gegevens ook om interne audits en onderzoeken te doen bijvoorbeeld om te onderzoeken of nieuwe regels goed zijn ingevoerd. Of om risico's in kaart te brengen.

Verbeteren van onze eigen bedrijfsprocessen

Ook gebruiken we gegevens om onze bedrijfsprocessen in kaart te brengen en te verbeteren. Zodat we u beter kunnen helpen of onze processen efficiënter kunnen maken. Als dat mogelijk is, anonimiseren of pseudonimiseren we dan eerst uw gegevens.

Sommige gegevens van u óf van de adviseur die we loggen, gebruiken we ook om analyses voor onze bedrijfsvoering te maken. Zodat we bijvoorbeeld beter kunnen inschatten hoeveel medewerkers we nodig hebben om u telefonisch van dienst te kunnen zijn. Ook kunnen we deze

gegevens gebruiken bij het opstellen en inrichten van onze interne KPI's óf dashboards. Daarnaast kunnen we deze gegevens verwerken en gebruiken ter ondersteuning van IT-aangelegenheden. We gebruiken deze gegevens dan bijvoorbeeld om een back-up te maken of om problemen met bijvoorbeeld MijnObvion op te lossen.

Grondslagen

We verwerken uw gegevens omdat dat wettelijk verplicht is, of omdat we een gerechtvaardigd belang hebben. Ook kan de verwerking van uw gegevens noodzakelijk zijn voor de uitvoering van onze overeenkomst met u.

h. Voor archivering, wetenschappelijk of historisch onderzoek of voor statistische doelen

Doelen

We mogen uw persoonsgegevens ook verwerken als dit nodig is voor archivering in het algemeen belang, voor wetenschappelijk of historisch onderzoek of voor statistische doelen. In die gevallen zullen we, als dat mogelijk is, uw gegevens ook eerst anonimiseren of pseudonimiseren.

Grondslag

Bij het verwerken van persoonsgegevens voor archivering, wetenschappelijk of historisch onderzoek of voor statistische doelen baseren we ons op het gerechtvaardigd belang van Obvion, de Rabobank, de financiële sector of onze klanten en medewerkers.

7. Hoe lang bewaart Obvion uw persoonsgegevens?

We bewaren uw gegevens niet langer dan we deze nodig hebben voor de doelen waarvoor we ze hebben verzameld of de doelen waarvoor we deze hergebruiken. Obvion hanteert een bewaarbeleid. Daarin is vastgesteld hoe lang we gegevens bewaren. Dit zal in Nederland in de meeste gevallen 7 jaar na het einde van de overeenkomst of uw relatie met Obvion zijn. Soms is deze termijn langer. Bijvoorbeeld als de toezichthouder in het kader van risicomodellen van ons vraagt bepaalde gegevens langer te bewaren. Soms hanteren we afwijkende bewaartermijnen. Cameraopnamen bewaren we bijvoorbeeld maar 1 maand, terwijl we andere gegevens weer langer bewaren.

We kunnen gegevens ook in specifieke situaties langer bewaren dan de door ons vastgestelde bewaartermijn voorschrijft. Bijvoorbeeld als justitie camerabeelden opvraagt, dan bewaren we de beelden langer dan 1 maand. Of als u een klacht heeft ingediend waardoor het nodig is om de onderliggende gegevens langer te bewaren.

Als we de gegevens niet langer nodig hebben voor de doelen zoals omschreven in 6 a. tot en met g, kunnen we de gegevens wel nog bewaren voor archivering, bij juridische procedures of voor historische of wetenschappelijke onderzoek of statistische doeleinden.

8. Verwerkt Obvion ook bijzondere persoonsgegevens, strafrechtelijke gegevens en BSN?

Bijzondere persoonsgegevens, strafrechtelijke gegevens en het BSN zijn gevoelige gegevens. Bijzondere persoonsgegevens zijn bijvoorbeeld gegevens over gezondheid, biometrische gegevens, etnische gegevens of gegevens betreffende ras. We verwerken deze gegevens alleen als dat noodzakelijk is.

Voor identificatie en authenticatie kunnen we ook biometrische gegevens, zoals uw vingerafdruk, gebruiken.

Uw BSN gebruiken we alleen als dat wettelijk is toegestaan. Bijvoorbeeld om de hoogte van uw lening door te geven aan de Belastingdienst.

Obvion neemt deel aan incidentenregisters en waarschuwingssystemen van de financiële sector en kan hiervoor strafrechtelijke gegevens verwerken. Het doel van een incidentenregister en waarschuwingssysteem is om de belangen van financiële instellingen en hun klanten te beschermen. Bijvoorbeeld door fraude op te sporen en gevallen van fraude vast te leggen.

We verwerken bijzondere persoonsgegevens als dat wettelijk toegestaan is, omdat u deze gegevens zelf openbaar heeft gemaakt of met uw toestemming. Bijvoorbeeld als u ons vraagt vast te leggen dat u slechthorend bent, zodat we u beter schriftelijk benaderen in plaats van telefonisch. We vragen uw toestemming om deze gegevens vast te leggen. Geeft u ons toestemming om bijzondere persoonsgegevens over u vast te leggen? Of maakt u deze gegevens zelf openbaar? Dan verwerken we deze gegevens alleen als dit noodzakelijk is voor onze dienstverlening. Heeft u ons toestemming gegeven om bijzondere persoonsgegevens vast te leggen? Dan kunt u die toestemming altijd intrekken. U kunt hiervoor contact opnemen met Obvion.

9. Neemt Obvion automatische besluiten over mij?

Automatische besluiten zijn beslissingen over u die gemaakt worden door computers, en niet (meer) door mensen. Obvion mag van de wet gebruik maken van geautomatiseerde beslissingen inclusief profilering. Maar daar gelden wel bepaalde regels voor. Heeft een beslissing juridische gevolgen voor u? Of kunt u daar last van hebben? Dan mogen we geen automatische besluit over u nemen. Tenzij dit plaatsvindt in het kader van een overeenkomst die u met Obvion wilt sluiten of de wet dat toestaat. Of als u toestemming geeft. In die situaties heeft u recht op overleg met iemand van Obvion. En u heeft het recht om bezwaar te maken. Ook kunt u ons vragen om het besluit niet meer door computers te laten nemen.

In de volgende situatie kunnen we gebruik maken van volledige automatische besluiten die voor u gevolgen hebben of waar u last van kunt hebben.

- Bij de berekening van uw kredietscore als u een krediet bij ons aanvraagt. We zijn verplicht om deze kredietscores te gebruiken bij het besluit om u wel of geen krediet te verlenen. Het besluit om u wel of geen krediet toe te kennen wordt niet volledig geautomatiseerd gemaakt.

10. Wie heeft binnen Obvion toegang tot uw gegevens?

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

11. Gebruikt Obvion persoonsgegevens ook voor andere doelen?

Willen we gegevens voor andere doelen gebruiken dan waarvoor we ze gekregen hebben? Dan mogen we dat wanneer er tussen beide doelen een nauwe samenhang bestaat.

Bent u klant bij ons en geeft u uw e-mail adres door om op de hoogte te worden gehouden over uw hypotheek? Dan gebruiken we dit e-mailadres ook om u te voorzien van relevante informatie over Obvion of onze producten. Bijvoorbeeld om u uit te nodigen om deel te nemen aan een online seminar over vervroegd aflossen. Tussen het u op de hoogte houden van uw hypotheek en het geven van relevante informatie over onze hypotheeken bestaat namelijk een nauwe samenhang.

Is er onvoldoende verband tussen het doel waarvoor we de gegevens hebben verkregen en het nieuwe doel? Dan vragen we u om toestemming. U kunt die toestemming ook altijd weer intrekken. U kunt hiervoor contact opnemen met Obvion.

12. Geeft Obvion uw persoonsgegevens aan anderen door? En aan anderen buiten de EU?

a. Binnen de Rabobank

Uw persoonsgegevens kunnen tussen onderdelen van de Rabobank worden uitgewisseld. Bijvoorbeeld omdat u dat van ons vraagt. Of omdat u ook een product afneemt bij een ander onderdeel van Rabobank. Gegevens waar uw identiteit mee is vastgesteld, kunnen bijvoorbeeld ook gebruikt worden door een ander onderdeel van de Rabobank waar u zaken mee wilt gaan doen.

Deze onderdelen van Rabobank kunnen zich ook bevinden in landen buiten de Europese Unie die minder strenge privacyregels hebben. Delen we uw gegevens met onderdelen van de Rabobank, waarin de Rabobank een meerderheidsbelang heeft? Dan doen we dat alleen als zij zich aan de spelregels van de Rabobank houden, de Rabobank Privacy Code. In deze Rabobank Privacy Code is beschreven aan welke spelregels al deze onderdelen van de Rabobank moeten voldoen. De Rabobank Privacy Code waarborgt een passend niveau van bescherming van persoonsgegevens.

b. Buiten de Rabobank

Uw gegevens worden ook doorgegeven aan andere partijen buiten de Rabobank als we daar wettelijk toe verplicht zijn, om een overeenkomst met u uit te voeren of omdat we een andere dienstverlener inzetten.

We geven uw persoonsgegevens aan derden door als we daartoe verplicht zijn. Bijvoorbeeld aan (Europese) toezichthouders, zoals de AFM, DNB of de ECB of de Belastingdienst.

We geven ook gegevens door als dat nodig is om de afspraken met u na te komen. Bijvoorbeeld voor uw NHG aan de Stichting WEW, zodat zij kan beoordelen of zij de garantie wil verstrekken. Als uw persoonsgegevens worden verwerkt in een land met een ander beschermingsniveau kan dit bijvoorbeeld tot gevolg hebben dat uw persoonsgegevens voorwerp zijn van onderzoek door bevoegde nationale autoriteiten van de landen waar dergelijke gegevens zich bevinden.

Als we optreden als tussenpersoon wisselen we persoonsgegevens uit. Bijvoorbeeld met een verzekeraar waarbij u via ons een verzekering heeft afgesloten. Ook wisselt Obvion gegevens uit met uw onafhankelijke adviseur bij het aangaan, maar ook tijdens de looptijd van de hypotheek.

Als we u een krediet of een lening geven, moeten we in bepaalde gevallen ook gegevens doorgeven aan het BKR. Bijvoorbeeld hoe groot het krediet of de lening is. Of als u niet op tijd betaalt.

We verstrekken uw gegevens ook aan andere partijen die we nodig hebben in het kader van onze dienstverlening. Bijvoorbeeld deurwaarders, particuliere recherchebureau's en advocaten.

Soms schakelen we andere partijen/zakelijke partners in die in onze opdracht persoonsgegevens bewerken. Bijvoorbeeld een drukkerij die voor ons een klantmailing verzorgt en uw naam en adresgegevens op enveloppen drukt. Of partijen die namens Obvion een marktonderzoek doen. Of partijen die gegevens voor ons opslaan. Deze partijen moeten eerst door ons voldoende betrouwbaar worden geacht. We kunnen alleen andere partijen inschakelen als dit past bij het doel waarvoor we uw persoonsgegevens hebben verwerkt. Bijvoorbeeld voor promotie- en marketingdoeleinden. Daarnaast kan deze andere partij alleen onze opdracht krijgen als hij bepaalde afspraken met ons maakt en aantoonbaar passende beveiligingsmaatregelen heeft genomen en geheimhouding garandeert. Uw persoonsgegevens kunnen ook worden uitgewisseld met andere partijen die we inschakelen bij onze bedrijfsvoering of de uitvoering van onze diensten.

c. *Buiten de Europese Unie*

Als we uw gegevens zelf doorgeven aan andere partijen buiten de Europese Unie, nemen we extra maatregelen om uw gegevens te beschermen. Niet in alle landen buiten de Europese Unie gelden dezelfde regels om uw gegevens te beschermen zoals dat binnen Europa verplicht is. Gebruiken we derde partijen buiten de EU? En biedt het land waar deze partij zich bevindt volgens de Europese Commissie onvoldoende bescherming bij de verwerking van persoonsgegevens? Dan geven we alleen persoonsgegevens door als er andere passende waarborgen zijn, zoals door de Europese Commissie goedgekeurde contractuele afspraken.

Soms kunt u zelf het initiatief nemen om uw gegevens door te geven aan een andere partij. Bijvoorbeeld als u zich wil laten identificeren bij een derde partij via IDIN. Of als u een andere partij toegang wil geven tot uw gegevens. Bijvoorbeeld een rekeninginformatiedienstverlener.

13. Welke rechten heeft u bij Obvion?

a. *recht op informatie*

Met dit privacy statement informeert Obvion u over wat zij doet met uw gegevens. Soms geven we meer of andere informatie. Bijvoorbeeld als Obvion uw gegevens vastlegt in haar incidentenregisters. Dan zal zij u daarover – als dat is toegestaan – apart informeren. Ook als er andere redenen zijn om u naast het privacy statement te informeren, zullen we dat doen. We kunnen dat doen door middel van een brief, door u te informeren in MijnObvion of op een andere door ons gekozen wijze.

b. *recht op inzage en rectificatie*

U kunt ons vragen of en welke we gegevens van u verwerken. Is dat het geval, dan kunnen we u inzage geven in de gegevens die we van u hebben verwerkt. Vindt u dat uw persoonsgegevens onjuist of onvolledig zijn verwerkt? Dan kunt u ons vragen om de gegevens te wijzigen of aan te vullen (rectificatie).

c. *recht op gegevenswissing*

U kunt ons soms vragen om gegevens die we van u hebben vastgelegd te wissen. Bijvoorbeeld als u bezwaar heeft tegen de verwerking van uw gegevens. In dat geval moet uw belang om de gegevens te verwijderen prevaleren boven het belang van Obvion.

d. *recht op beperking*

U kunt ons vragen de persoonsgegevens die we van u verwerken te beperken. Dat betekent dat we uw gegevens minder verwerken.

e. *recht op dataportabiliteit*

U heeft het recht ons te vragen om gegevens die u in het kader van een contract met ons heeft gedeeld of die u op grond van uw toestemming aan ons heeft verstrekt in een gestructureerde en machineleesbare vorm te verkrijgen of over te dragen naar een andere partij. Vraagt u om gegevens rechtstreeks over te dragen naar een andere partij? Dan kan dat alleen als dat technisch mogelijk is.

f. *recht van bezwaar tegen verwerking op basis van een gerechtvaardigd belang*

Verwerken we uw gegevens omdat we daar een gerechtvaardigd belang bij hebben? Bijvoorbeeld bij het maken van opnamen van telefoonopnamen zonder dat dit wettelijk verplicht is? Dan kunt u daar bezwaar tegen maken. We zullen dan een nieuwe afweging maken om te bepalen of uw gegevens daar inderdaad niet meer voor gebruikt mogen worden. We staken de verwerking als uw belang zwaarder weegt dan ons belang. We laten u gemotiveerd weten wat onze beslissing is.

g. *recht van bezwaar tegen direct marketing*

U heeft het recht ons te vragen uw gegevens niet langer te gebruiken voor direct marketing. Het kan zijn dat uw bezwaar alleen ziet op benadering via een specifiek kanaal. Bijvoorbeeld als u niet meer telefonisch benaderd wil worden, maar nog wel onze nieuwsbrieven wil ontvangen. We zullen er dan voor zorgen dat u niet langer wordt benaderd via dat betreffende kanaal.

Heeft u één van de hiervoor beschreven verzoeken aan ons gedaan? Dan zullen we zo'n verzoek binnen één maand nadat we dit verzoek hebben ontvangen beantwoorden.

We kunnen u vragen uw verzoek om inzage verder te preciseren. Bijvoorbeeld als u ons vraagt om inzage in gespreksopnamen. We kunnen we u dan vragen naar zoekleutels zoals tijdstip en nummer van waar gebeld is. In zeer specifieke gevallen, kunnen we de termijn waar binnen we reageren verlengen tot maximaal drie maanden. We houden u dan op de hoogte over de voortgang van uw verzoek.

We kunnen u vragen zich te identificeren als u bij ons een verzoek doet. Bijvoorbeeld bij een verzoek om inzage en dataportabiliteit willen we zeker weten dat we uw gegevens aan de juiste persoon verstrekken.

Het kan zijn dat we niet aan uw verzoek tegemoet komen. Bijvoorbeeld omdat dan de rechten van anderen worden geschaad, of omdat dit niet mag van de wet of de politie, het openbaar ministerie of een andere overheidsinstantie. Of omdat we een belangenafweging hebben gemaakt waarbij het belang van Obvion of anderen om de gegevens te verwerken voor gaat. Dan laten we u dat ook weten.

Passen we uw gegevens aan? Of wissen we uw gegevens op uw verzoek? Dan zullen we u dat laten weten. En daar waar mogelijk ook de ontvangers van uw gegevens hierover informeren.

14. Waar kan ik terecht met een vraag of klacht?

1. Voor vragen over de verwerking van persoonsgegevens door ons kunt u terecht bij:

1. Obvion Klant Contact Center (KCC)
Postbus 3005
6401 DM Heerlen
Telefoonnummer: **088 1470 200**
2. De functionaris voor de gegevensbescherming van Obvion via privacy@obvion.nl

2. Heeft u een vraag over de uitoefening van uw rechten (punt 13)? Of wilt u één van deze rechten uitoefenen? Dan kunt u hiervoor terecht op:

info@obvion.nl . U kunt ook contact met ons opnemen via de bovenvermelde contactgegevens

3.H eeft u een klacht over de verwerking van uw persoonsgegevens door Obvion dan kunt u terecht bij:

1. de functionaris voor de gegevensbescherming van Obvion via privacy@obvion.nl
of telefonisch via telefoonnummer: **088 1470 200**
2. de Nederlandse toezichthouder Autoriteit Persoonsgegevens
Het postadres van de Autoriteit Persoonsgegevens is
Postbus 93374
2509 AJ DEN HAAG

U kunt ook op andere manieren contact opnemen met de toezichthouder. Meer informatie kunt u terugvinden op de website van de toezichthouder: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl

15. Kan Obvion dit privacy statement wijzigen?

Ja, ons privacy statement kan van tijd tot tijd wijzigen. Als er nieuwe gegevensverwerkingen zijn, dan passen we het privacy statement daarop aan. We houden u daar uiteraard van op de hoogte. De meest actuele versie van ons privacy statement kunt u steeds terugvinden op www.obvion.nl. Eerdere versies kunt u ook inzien via onze website.



MCTPL003_2106