



Wij zorgen  
voor een thuis!

#begrijpelijk #betrokken #betrouwbaar

## Privacyverklaring

---

28 september 2023

## Inleiding

Je deelt allerlei persoonsgegevens met Venn Hypotheken B.V., verder ook 'Venn en/of wij/ons'. Door het aanvragen van een hypotheek bij ons via jouw onafhankelijke hypotheekadviseur, als je contact met ons opneemt of als je MijnHypotheekOnline gebruikt.

Venn is verantwoordelijk voor de verwerking van jouw persoonsgegevens. Met deze gegevens gaan wij uiteraard vertrouwelijk om. Binnen Venn hebben medewerkers alleen toegang tot jouw persoonsgegevens wanneer ze deze vanwege hun functie ook echt nodig hebben. Al deze medewerkers hebben bovendien een geheimhoudingsplicht. In deze privacyverklaring vind je informatie over hoe we omgaan met het verwerken van jouw persoonsgegevens.

## 1. Wat verstaan wij onder het verwerken van persoonsgegevens?

### Persoonsgegevens

- Dat zijn gegevens die (in)direct iets over jou als persoon zeggen. Bijvoorbeeld naam, adres, leeftijd, geboortedatum, inkomen of bankrekeningnummer.

### Verwerken

- Alles wat met jouw persoonsgegevens kan worden gedaan. Hieronder verstaan wij in ieder geval het verzamelen, opslaan, gebruiken, verwijderen, doorsturen en opvragen van jouw persoonsgegevens.

## 2. Van wie verwerken wij persoonsgegevens?

Wij verwerken persoonsgegevens van personen met wie wij een relatie willen aangaan, hebben, of hebben gehad. Ook van personen die geen klant zijn van Venn en waarvan wij rechtstreeks of via anderen persoonsgegevens ontvangen. Dat zijn bijvoorbeeld persoonsgegevens van:

- (toekomstige)/(voormalige) klanten en hun (wettelijke) vertegenwoordigers/erfgenamen;
- personen die interesse tonen in onze producten of diensten;
- medewerkers van dienstverleners/hypotheekadviseur.

## 3. Welke persoonsgegevens verwerken wij?

Persoonsgegevens die wij van kunnen je verwerken zijn onder andere:

- naam, (adres, e-mail, telefoonnummer);
- overige klantgegevens zoals geslacht, nationaliteit, beroep, leeftijd, onderneming en burgerlijke staat;
- gegevens van het onderpand voor de hypotheek;
- gegevens over eventuele leningen en andere verplichtingen;
- gegevens van de eventuele huidige hypotheek;
- energielabel van het (huidige) onderpand;
- gegevens van de leningovereenkomst die wordt aangegaan;

- bankrekeninggegevens;
- identificatiegegevens zoals burgerservicenummer;
- financiële gegevens, bankgegevens en inkomensgegevens;
- persoonsgegevens vanuit contactmomenten met jou: brieven, e-mails;
- strafrechtelijke gegevens, voor zover verplicht op grond van de wet of toegestaan ingevolge wet- en regelgeving;
- andere bijzondere gegevens, voor zover je deze gegevens zelf openbaar hebt gemaakt of je hiervoor toestemming hebt gegeven en deze gegevens noodzakelijk zijn voor onze dienstverlening.

#### 4. Voor welk doel gebruiken wij jouw persoonsgegevens en op basis van welke grondslagen?

We mogen jouw persoonsgegevens alleen verwerken als daar een zogenaamde grondslag en doel voor is.

##### **Doelen**

Wij kunnen jouw persoonsgegevens verwerken voor de volgende doelen:

- voorbereiden, aangaan en uitvoeren van een overeenkomst met Venn;
- het bijdragen aan een integere financiële sector en vanwege veiligheidsredenen, waarbij gedacht moet worden aan het voorkomen en bestrijden van witwassen, fraude en het verkleinen van risico's;
- het maken van rapportages en uitvoeren van intern management; klantcontact, om je te informeren over jouw hypotheek(aanvraag) door middel van onder andere
- email, brieven en digitale video's;
- voor de ontwikkeling en verbetering van producten en/of diensten;
- je informeren over relevante producten en diensten van Venn;
- het vaststellen van het energielabel indien sprake van verduurzaming in combinatie met Gemakkelijk Groen®;
- uitvoeren van overeenkomsten met leveranciers en andere samenwerkende partijen;
- voor archivering, statistisch-/historisch- markt-, en/of klantonderzoek en het uitvoeren van analyses;
- om onze dienstverlening en website te verbeteren.

##### **Grondslagen**

Wij verwerken op basis van de volgende geldige redenen (grondslagen) jouw persoonsgegevens:

- noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting;
- noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst;
- noodzakelijk voor de behartiging van een gerechtvaardigd belang van Venn of van een derde

(klanten, investeerders, financiële instellingen of de financiële sector), alleen indien jouw privacyrechten niet zwaarder wegen dan dit gerechtvaardigd belang. Wij hebben bijvoorbeeld gerechtvaardigde belangen om klanten te informeren over onze producten en diensten, om die producten en diensten te verbeteren, om marktonderzoek te doen of (statistische) analyses in het bedrijfsbelang van Venn;

- indien je toestemming hebt verleend voor de verwerking van jouw persoonsgegevens. Je kunt deze toestemming altijd weer intrekken.

## 5. Hoe lang bewaren wij jouw persoonsgegevens?

Wij bewaren en verwerken jouw persoonsgegevens niet langer dan echt nodig is of wettelijk geregeld is. Wij hanteren de volgende bewaartermijnen:

- indien je een overeenkomst met ons bent aangegaan, verwerken wij jouw persoonsgegevens tot zeven jaar na aflossing van de lening of de laatste handeling in het kader van de leningovereenkomst;
- indien je een hypotheekaanvraag hebt ingediend en wij geen indicatief kredietvoorstel hebben uitgebracht, verwerken wij jouw persoonsgegevens gedurende twee jaar, te rekenen vanaf de datum van het indicatief kredietvoorstel;
- indien je een hypotheekaanvraag hebt ingediend en wij een indicatief kredietvoorstel aan je hebben uitgebracht -maar nog geen kredietaanbod- verwerken wij jouw persoonsgegevens twee jaar, te rekenen vanaf de datum nadat de geldigheidstermijn van het indicatief kredietvoorstel is verlopen;
- persoonsgegevens die te maken hebben met incidenten, datalekken, klachten, fraude en veiligheid bewaren wij tot 8 jaar na registratie van de gegevens;
- aanvullend bewaren wij de persoonsgegevens over het beoordelen van de integriteit en het risicoprofiel (clientonderzoek) minimaal 7 jaar na beëindiging van de relatie.

Wij kunnen persoonsgegevens ook in specifieke situaties langer bewaren dan de door ons vastgestelde bewaartermijn voorschrijft. Of als je een klacht hebt ingediend waardoor het noodzakelijk is om jouw persoonsgegevens langer te bewaren. Nadat de bewaartermijn is verstreken worden jouw persoonsgegevens verwijderd.

## 6. Geeft Venn jouw persoonsgegevens aan anderen door?

Jouw persoonsgegevens worden alleen met derde partijen gedeeld indien dat voortvloeit uit een wettelijke verplichting, is toegestaan op grond van wet- en regelgeving, indien dat noodzakelijk is voor het uitvoeren van de overeenkomst of omdat wij werkzaamheden aan een dienstverlener hebben uitbesteed. Wij kunnen jouw persoonsgegevens onder meer delen met:

- jouw hypotheekadviseur, in het kader van de acceptatie, (proactief) beheer van jouw lening en gedurende de klantrelatie de zorgplicht na te kunnen komen;

- uitbestedingspartijen die namens ons jouw gegevens verwerken om jouw hypotheekaanvraag te beoordelen en je te informeren over (jouw aanvraag voor) producten van ons;
- daarnaast zijn er twee administratiekantoren die namens ons werkzaamheden verrichten en met wie wij jouw persoonsgegevens delen:
- Stater Nederland B.V., dat namens ons de verwerking van jouw hypotheekaanvraag en het beheer van jouw hypotheek uitvoert. Stater Nederland B.V. voert onder meer de incasso uit van de maandelijkse hypotheeklasten en stuurt je jaarlijks een fiscaal overzicht;
- Mender B.V., dat namens ons het bijzonder beheer uitvoert in geval je in achterstand bent geraakt met betaling van jouw hypotheek;
- makelaars, taxateurs (en overkoepelende organisaties daarvan), notarissen, verzekeraars, Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV), Stichting Fraudebestrijding Hypotheken (SFH), Stichting Waarborgfonds Eigen Woning (WEW) in het kader van de NHG-borgstelling (waaronder de trajecten beheer en kwijtschelding), Belastingdienst, (Europese) toezichthouders/Kadaster, Kamer van Koophandel, incassobureaus en deurwaarders/advocaten;
- in het kader van het Tuchtrect Banken moeten wij soms persoonsgegevens verstrekken aan de Stichting Tuchtrect Banken. Ook als je een klacht indient bij het Kifid, een rechter of de Autoriteit Persoonsgegevens kan het nodig zijn jouw persoonsgegevens te verstrekken;
- partijen aan wie wij jouw hypotheeklening (of -schuld) overdragen of verpanden, die direct of
- indirect betrokken zijn bij de financiering of aan een rechtsopvolger onder algemene- of bijzondere titel van deze partijen;
- partijen die zich bezighouden met energieadvies en/of energielabels indien je gebruik maakt van Gemakkelijk Groen®;
- als je een hypotheek bij ons afsluit onder Nationale Hypotheek Garantie van de Stichting Waarborgfonds Eigen Woningen (WEW) geldt voor de verwerking van jouw persoonsgegevens ook de Privacyverklaring van de Stichting Waarborgfonds Eigen Woningen. In het kader van de borgstelling onder NHG worden door ons persoonsgegevens van jou uitgewisseld met WEW ten behoeve van beheer en eventuele kwijtschelding van restschulden.

### **Onderzoek en registratie:**

Wij doen onderzoek om te beoordelen of wij met jou een leningovereenkomst aangaan. Hiervoor gebruiken wij gegevens die van het Kadaster, Stichting Fraudebestrijding Hypotheken en BKR afkomstig zijn. Verder verstrekken wij gegevens aan BKR, bijvoorbeeld wanneer je drie maanden achterstallig bent in jouw betalingsverplichtingen, dan registreren wij de achterstand bij BKR. Daarnaast nemen wij deel aan een waarschuwingssysteem waarop het Protocol Incidenten-waarschuwingssysteem Financiële Instellingen van toepassing is. Dit doen wij om de financiële sector en onszelf te beschermen tegen (pogingen tot) fraude, oneigenlijk gebruik van onze producten of diensten of een andere (pogingen tot) strafbare feiten, overtredingen of laakbare gedragingen.

### *Gebeurtenissenadministratie*

In de financiële sector zijn vertrouwen en integriteit van groot belang. Bepaalde gebeurtenissen die zich voordoen kunnen daarom onze speciale zorg en aandacht vragen. Deze gebeurtenissen leggen wij vast in een intern registratiesysteem, welke wij de Gebeurtenissenadministratie noemen. Aan onze Gebeurtenissenadministratie is een Intern Verwijzingsregister (IVR) gekoppeld. Dit IVR geeft alleen aan of iemand in onze Gebeurtenissenadministratie voorkomt. Alleen medewerkers van onze afdeling Veiligheidszaken, Acceptatie en daartoe geautoriseerde medewerkers kunnen dit register raadplegen en de gegevens in de Gebeurtenissenadministratie inzien. Soms willen wij met personen die voorkomen in het IVR geen relatie aangaan. Wij beschouwen hen dan als een risico. De Acceptatieafdeling of de afdeling Veiligheidszaken beoordeelt dit.

### *Incidentenadministratie*

Ook kunnen wij jouw gegevens opnemen in een Incidentenregister. In het Incidentenregister legt de afdeling Veiligheidszaken gebeurtenissen vast die de belangen, integriteit of veiligheid van de klanten of medewerkers van Venn (zouden kunnen) raken. Het gaat doorgaans om zwaarwegende incidenten die meer impact kunnen hebben dan de gebeurtenissen in de Gebeurtenissenadministratie. Als wij jouw gegevens opnemen in het Incidentenregister, maken wij jou dat schriftelijk kenbaar. Aan het Incidentenregister is een Externe Verwijzingsregister (EVR) gekoppeld. Het EVR geeft alleen aan of iemand in het Incidentenregister voorkomt. Ook andere hypotheekverstrekkers in Nederland kunnen het EVR inzien. Zij kunnen dan gegevens uit het Incidentenregister bij ons opvragen. Wij houden ons daarbij aan het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen.

## 7. Waar worden mijn persoonsgegevens verwerkt?

Het verwerken van persoonsgegevens die je aan Venn geeft, gebeurt over het algemeen binnen de Europese Economische Ruimte (EER). In het geval er toch persoonsgegevens met ontvangers buiten de EER worden gedeeld, dan doen wij dat alleen als er voldaan wordt aan de AVG. Dit betekent dat:

- er een adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie bestaat, waaruit blijkt dat het betreffende land een passend beschermingsniveau biedt, zoals op dit moment bijvoorbeeld geldt voor bedrijven in het Verenigd Koninkrijk en voor Amerikaanse bedrijven die gecertificeerd zijn onder het Data Privacy Framework;
- er passende waarborgen voor de bescherming van de persoonsgegevens zijn getroffen, zoals bindende voorschriften of een overeenkomst tot gegevensoverdracht op basis van de door de Europese Commissie goedgekeurde standaardbepalingen.

## 8. Hoe worden mijn persoonsgegevens beveiligd?

Wij nemen passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang en andere ongewenste handelingen met persoonsgegevens tegen te gaan. Jouw gegevens worden nooit gedeeld met derde partijen die niet betrokken zijn bij onze dienstverlening. Met organisaties die namens ons jouw

persoonsgegevens verwerken sluiten wij een overeenkomst om te zorgen voor een betrouwbaar niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid van jouw persoonsgegevens.

Daarnaast zijn medewerkers van Venn verplicht tot vertrouwelijkheid en mogen zij jouw persoonsgegevens niet onrechtmatig of onnodig verstrekken. Neem altijd contact op met Venn als je vermoedt dat jouw persoonsgegevens in verkeerde handen zijn gevallen. Zo help je ons bij het blijven beschermen van jouw persoonsgegevens.

## 9. Welke rechten heb je?

Je kunt ons verzoeken om jouw persoonsgegevens in te zien, te corrigeren, over te dragen, bezwaar te maken of te verwijderen. Als wij jouw persoonsgegevens verwerken op basis van jouw toestemming, kun je deze toestemming intrekken. Verwerken wij jouw gegevens omdat wij daar een gerechtvaardigd belang bij hebben? Dan kun je hier bezwaar tegen maken. Wij zullen dan een nieuwe afweging maken. Als je voor dit soort verzoeken contact met ons wilt opnemen, kan dat schriftelijk met de contactgegevens in de privacyverklaring. Er gelden volgens de wet verschillende uitzonderingen op de genoemde rechten. Wij zullen van geval tot geval nagaan of daarvan sprake is en laten je altijd gemotiveerd weten wat onze beslissing is.

## 10. Heb je vragen over deze privacyverklaring?

Venn heeft voor de bescherming van jouw privacy een functionaris gegevensbescherming aangesteld. Als je vragen hebt over deze privacyverklaring of een verzoek inzake jouw persoonsgegevens wenst in te dienen, neem dan contact op via: [privacy@vennhypotheken.nl](mailto:privacy@vennhypotheken.nl) of door een brief te sturen naar: Venn Hypotheken B.V., Lage Mosten 7, 4822 NJ, Breda.

Wij helpen je graag verder als je klachten hebt over de verwerking van jouw persoonsgegevens. Mocht je er desondanks toch niet met ons uitkomen, dan heb je het recht om een klacht in te dienen bij de toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens.

## 11. Wijzigingen Privacyverklaring

Wij kunnen deze privacyverklaring op ieder moment wijzigen. Deze versie is van september 2023. In deze laatste versie van de privacyverklaring hebben wij een aantal wettelijke verplichtingen verwerkt en sommige teksten verduidelijkt en aangevuld. Voor de meest actuele versie verwijzen wij je naar onze website [www.vennhypotheken.nl](http://www.vennhypotheken.nl)