

# Privacy statement

Stichting PVF Zakelijke  
Hypotheckenfonds

25 mei 2018

# Privacy statement

## De rol van Stichting PVF Zakelijke Hypothekenfonds en Syntrus Achmea Real Estate & Finance

---

Syntrus Achmea Real Estate & Finance is een merk van Stichting PVF Zakelijke Hypothekenfonds. Syntrus Achmea Real Estate & Finance beheert Stichting PVF Zakelijke Hypothekenfonds en voert alle werkzaamheden in het kader van de hypotheekverstrekking uit. Syntrus Achmea Real Estate & Finance is de verwerkingsverantwoordelijke van uw gegevens.

### Uw gegevens in vertrouwde handen

Sluit u een hypotheek af? Dan hebben wij uw gegevens nodig. We verwerken uw gegevens ten behoeve van de (te sluiten) overeenkomst, omdat u daar (uitdrukkelijk) toestemming voor gegeven heeft, er een wettelijke grondslag voor is of omdat wij een gerechtvaardigd belang hebben. Zonder uw persoonsgegevens, kunnen wij geen overeenkomst met u afsluiten. Wij vinden het belangrijk dat u weet wat wij met uw persoonsgegevens doen en wat uw rechten zijn. Zodat u erop kunt vertrouwen dat uw gegevens bij ons in goede handen zijn.

### Welke gegevens gebruiken wij?

Wanneer u geïnteresseerd bent in een hypotheek, hebben wij meestal uw volledige naam, adres, geboortedatum, e-mailadres en telefoonnummer nodig. Soms vragen we ook andere gegevens, zoals uw financiële gegevens om uw aanvraag voor een hypotheek te kunnen beoordelen en accepteren. Uw bankrekeningnummer hebben we nodig voor het automatisch afschrijven van de aflossingen. Meestal geeft u uw gegevens zelf aan ons door. Soms krijgen wij uw gegevens op een andere manier. Wij vragen bijvoorbeeld gegevens op bij het BKR om uw kredietwaardigheid te kunnen toetsen.

### Wij gebruiken ook cookies

Onze website maakt gebruik van cookies. U leest wat cookies zijn en hoe wij met cookies omgaan in ons Cookiestatement (<https://www.achmea.nl/paginas/privacyencookies.aspx>).

### Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?

#### Wilt u een hypotheek afsluiten of heeft u bij ons een hypotheek afgesloten?

Wij gebruiken uw gegevens om:

- u een hypotheekvoorstel te doen;
- een hypothecaire geldlening af te sluiten;
- een overeenkomst met u aan te gaan en uit te voeren;
- uw behoeften en voorkeuren in kaart te brengen;
- onze producten en diensten beter op uw behoeften aan te laten sluiten;
- u op het juiste moment een persoonlijk aanbod te doen;
- een schatting te maken van onze risico's;
- fraude tegen te gaan. In een persoonlijk onderzoek kunnen wij ook gegevens gebruiken die wij over u op internet vinden;
- wetenschappelijk onderzoek, statistisch onderzoek en marktonderzoek te doen;
- ons aan de wet te houden;
- bij te houden hoe en wanneer wij contact met u hebben;
- voor onze bedrijfsvoering.

Hieronder vindt u de complete lijst waarvoor wij uw gegevens verwerken die u hebt verstrekt omdat u een hypotheek wilt afsluiten of al heeft afgesloten:

- Het verwerken van persoonsgegevens voor het beoordelen en accepteren van hypotheekaanvragen.
- Het verwerken van persoonsgegevens om overeenkomsten met betrokkenen aan te gaan en uit te voeren.
- Behoeften en voorkeuren van hypotheekgevers in kaart te kunnen brengen.
- Het verwerken van persoonsgegevens om betrokkenen goed op de hoogte te kunnen houden over ontwikkelingen met betrekking tot de hypothecaire geldlening en het daar aan gekoppelde vastgoed (bijv. in het kader van duurzaamheid, wettelijke ontwikkelingen, zorgplicht).

- Het berekenen, vastleggen en innen van aflossingen en andere hypotheekgerelateerde betalingen.
- Het verwerken van persoonsgegevens om intensief beheer en bijzonder beheer-activiteiten te kunnen uitvoeren.
- Het verwerken van gegevens zoals te vinden op internet in het kader van een persoonlijk onderzoek.
- Alsmede de uitvoering of toepassing van een wet.
- Registratie van contacten met hypotheekgevers.
- De verwerking van persoonsgegevens om een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering mogelijk te maken.
- Om een schatting van onze risico's te kunnen maken.
- De verwerking van persoonsgegevens om betalingen te verwerken.
- De verwerking van persoonsgegevens om ervoor te zorgen dat de financiële sector veilig en integer blijft door te voorkomen dat zaken worden gedaan met misdadigers en terroristen.
- De verwerking van persoonsgegevens om ervoor te zorgen dat strafbaar gedrag tegen financiële instellingen wordt opgespoord, wordt voorkomen en wordt bestreden. Dit kan door een melding te doen in een waarschuwingssysteem als er sprake is van wanbetaling of fraude. Dit geldt ook voor strafbaar gedrag tegen de groep van bedrijven van Achmea B.V.
- De verwerking van persoonsgegevens om instellingen te waarschuwen als er iets niet klopt. Syntrus Achmea Real Estate & Finance kan de gegevens van de Betrokkene bijvoorbeeld doorgeven aan een toezichthouder.
- De verwerking van persoonsgegevens om ons aan de wet te kunnen houden.
- De verwerking van persoonsgegevens in het kader van wetenschappelijk onderzoek, statistisch en marktonderzoek te kunnen doen.
- De verwerking van persoonsgegevens om research te kunnen uitvoeren (trends met betrekking tot de vastgoed, mogelijke investeringsopties etc.)
- De verwerking van persoonsgegevens om benchmark onderzoeken uit te kunnen voeren.
- De verwerking van persoonsgegevens om de Betrokkene informatie te geven over producten die goed bij hem/haar passen.
- Het verwerken van persoonsgegevens ter ondersteuning van de bedrijfsvoering en in het kader van business continuity management.
- Het verwerken van gegevens voor marketingdoel-einden waaronder het onderhouden van contacten met potentiële investeerders.
- Het verwerken van gegevens ten behoeve van managementinformatie, product- en dienstontwikkeling en het bepalen van de algemene strategie en beleid.
- Het behandelen van geschillen en het doen uitoefenen van (accountants)controle, het voldoen aan wettelijke (fiscale) binnen- en buitenlandse verplichtingen.
- Het berekenen, vastleggen en uitvoeren van financiële transacties met betrekking tot de bedrijfsvoering van Syntrus Achmea Real Estate & Finance.
- Het berekenen, vastleggen en uitvoeren van verkoop van producten en diensten, waaronder begrepen het in handen van derden stellen van vorderingen, alsmede andere activiteiten van intern beheer.
- Het laten uitvoeren van taxaties.
- Het uitvoeren van werkzaamheden ten behoeve van de aan en verkoop van onroerend goed, alsmede het uitvoeren van bouwprojecten.
- Het uitvoeren van crediteuren/debiteuren controle ten behoeve van orderverwerking en verkoopondersteuning.
- Het kunnen onderhouden van relaties met andere zakelijke partijen zoals hypotheekadviseurs, taxateurs, makelaars, leveranciers van kantoor-artikelen etc. Kortom, het onderhouden van zakelijke contacten die nodig zijn om te kunnen functioneren als onderneming.

#### **Bent u een hypotheekadviseur?**

Dan verwerken wij uw persoonsgegevens om met u te kunnen samenwerken en contact met u op te kunnen nemen.

#### **Bent u een andere zakelijke relatie, bijv. een makelaar, taxateur of incassobureau?**

Dan verwerken wij uw persoonsgegevens om met u te kunnen samenwerken en contact met u op te kunnen nemen.

#### **Welke contactmomenten leggen wij vast?**

Wij leggen vast wat wij met u afspreken en we gebruiken onze contactmomenten om onze communicatie te verbeteren. Dit zijn contactmomenten die we vastleggen:

- brieven en e-mails die wij sturen en van u ontvangen.
- telefoongesprekken en chats.
- wat u op onze website doet en bekijkt.
- documenten die wij ontvangen om de hypotheek te kunnen verstrekken en te beheren.
- ons contact via social media, zoals Facebook, Twitter en WhatsApp.

### Met wie delen wij uw gegevens?

Soms geven wij uw gegevens door. En soms controleren wij uw gegevens bij andere bedrijven. Wij verkopen uw gegevens niet. Wij kunnen gegevens uitwisselen met:

- (Pensioen)fondsen;
- internal Audit, Risk en Compliance Achmea B.V.;
- financiële instellingen;
- (commercieel) beheerders;
- hypotheekadviseurs, taxateurs, makelaars, juridisch dienstverleners;
- klachtinstanties;
- kadaster;
- bureau kredietregistratie (BKR);
- stichting Fraudebestrijding Hypotheken (SFH);
- notarissen;
- opsporingsinstanties, belastinginstanties (binnen- buitenland), (financieel) toezichthouders;
- onze bewaarder zoals voorgeschreven bij de wet;
- De Autoriteit Persoonsgegevens;
- outsourcingpartijen met betrekking tot kantoorautomatisering;
- de bank ten behoeve van betalingsdoeleinden;
- incassobureaus;
- deurwaarders;
- bedrijven ten behoeve van benchmarking;
- advocaten en gerechtelijke instanties in het kader van een betalingsachterstand of geschil;
- de belastingdienst en andere bevoegde autoriteiten;
- dienstverleners zoals accountants en auditors;
- onze leveranciers en zakelijke relaties (zoals cloudaanbieders).

Binnen de Europese Economische Ruimte (EER) gelden dezelfde privacyregels. Bij de EER horen alle EU-landen plus Liechtenstein, Noorwegen en IJsland. Als het nodig is gegevens door te geven naar landen buiten de EER doen wij dat zeer zorgvuldig en nemen wij passende waarborgen.

### Hoe zorgen wij dat uw gegevens veilig zijn bij ons?

Onze website en IT-systemen zijn goed beveiligd. Wij nemen steeds technische en organisatorische maatregelen om misbruik van uw gegevens te voorkomen. Ook onze medewerkers hebben duidelijke instructies gekregen over hoe zij om moeten gaan met uw gegevens. Daarnaast maken wij duidelijke afspraken met bedrijven die in onze opdracht en volgens onze aanwijzing gegevens verwerken en gebruiken.

### Wij zijn extra voorzichtig met gevoelige gegevens

Onder gevoelige gegevens verstaan wij:

- Burgerservicenummer (BSN);
- bankgegevens;
- identiteitsnummers;
- strafrechtelijke gegevens
  - Wij kunnen vragen of u een strafrechtelijk verleden heeft als wij het risico voor een hypotheek moeten bepalen. Met de antwoorden gaan wij zeer zorgvuldig om. Bent u langer dan 8 jaar geleden verdacht geweest of veroordeeld? Dan hoeft u dat niet te melden.

### Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren uw gegevens zolang wij die nodig hebben of zolang verplicht is voor de wet. Daarna verwijderen wij uw gegevens of wij maken uw gegevens anoniem.

Als wij uw gegevens anoniem maken, dan verwijderen wij alle gegevens die naar u verwijzen. De gegevens kunnen niet meer aan u gekoppeld worden. De anonieme gegevens helpen ons een beter beeld te krijgen van onze risico's, producten en diensten.

### Uw rechten

Uw rechten zijn ook in de wet geregeld. U mag:

- uw gegevens bij ons opvragen;
- uw gegevens laten veranderen als uw gegevens niet kloppen;
- uw gegevens laten verwijderen;
  - Het komt vaak voor dat wij uw gegevens niet kunnen verwijderen. Bijvoorbeeld omdat wij uw gegevens nog nodig hebben, of om ons aan een wet te houden.
- bezwaar maken tegen bepaald gebruik van uw gegevens;
  - Als u bijvoorbeeld geen e-mails met aanbiedingen meer van ons wilt ontvangen. In onze e-mails staat een link waarmee u zich kunt afmelden.
  - U mag ook bellen. In andere gevallen geeft u duidelijk aan waarom u bezwaar maakt.
- uw toestemming intrekken;
  - Gaf u ons toestemming om uw gegevens te gebruiken? Dan mag u uw toestemming later weer intrekken. Wij gebruiken uw gegevens vanaf dat moment niet meer.
- uw gegevens overdragen;
  - U kunt vragen om uw gegevens over te dragen aan een andere partij of aan uzelf.
- het gebruik van uw gegevens tijdelijk stoppen;
  - Bijvoorbeeld als u vindt dat wij het recht niet hebben om uw gegevens te gebruiken.
- een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

### **Laat ons weten als u gebruik wilt maken van uw rechten**

Stuur ons een brief of e-mail en stuur een kopie van uw paspoort of ID-kaart mee. Wilt u uw Burgerservicenummer (BSN) en pasfoto alstublieft onleesbaar maken? Wij reageren binnen een maand na ontvangst van uw brief of e-mail.

Syntrus Achmea Real Estate & Finance  
Privacy Officer  
[privacy@achmeavastgoed.nl](mailto:privacy@achmeavastgoed.nl)  
Postbus 59347  
1040 KH AMSTERDAM

### **Hebt u een vraag, tip of klacht?**

Stuur een e-mail naar de Privacy Officer van Syntrus Achmea Real Estate & Finance via [privacy@achmeavastgoed.nl](mailto:privacy@achmeavastgoed.nl). U kunt ook een brief sturen naar:

Syntrus Achmea Real Estate & Finance  
Privacy Officer  
Postbus 59347  
1040 KH AMSTERDAM

### **Komen wij er samen niet uit?**

Dan leggen wij uw klacht nog voor aan de Functionaris voor gegevensbescherming van Achmea. U mag uw klacht ook altijd voorleggen aan de [Autoriteit Persoonsgegevens](#).

### **Wij kunnen dit privacy statement veranderen**

Dat mag bijvoorbeeld als er iets verandert in de wetten of regels of als wij nieuwe producten of diensten ontwikkelen.

Laatst aangepast: 25 mei 2018

