

## **Privacy Statement**

U deelt allerlei persoonsgegevens met ons. Wij gaan zorgvuldig met uw persoonsgegevens om. In deze verklaring leest u hoe wij dit doen. Daarnaast vertellen wij u welke rechten u heeft op het gebied van privacy en hoe een mogelijk datalek aan ons kunt melden.

Wij vinden het van groot belang dat er vertrouwelijk en in overeenstemming met de privacy-wetgeving met uw persoonsgegevens wordt omgegaan. Persoonsgegevens worden dan ook zorgvuldig verwerkt en beveiligd. Wij hebben maatregelen getroffen om te voorkomen dat persoonsgegevens in verkeerde handen vallen of verloren gaan.

### **Wie zijn wij?**

Waar in deze verklaring wordt gesproken over 'wij' of 'ons' wordt bedoeld: Handels- en Incassobureau Twenthestad B.V., alsook handelend onder de namen; Handels- en Incassobureau Mercurius.

### **Omgang met persoonsgegevens**

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die informatie geven over uw identiteit of die naar u herleidbaar zijn. U deelt persoonsgegevens met ons als u klant bij ons bent of als u contact met ons heeft. Welke persoonsgegevens wij van u gebruiken, is afhankelijk van welke dienst(en) u bij ons afneemt of waarvoor u toestemming heeft gegeven. Denk bijvoorbeeld aan uw naam, telefoonnummer, IBAN-nummer of e-mailadres.

Wij verwerken uw persoonsgegevens uitsluitend in een of meer van de volgende situaties: 1) voor het verkrijgen van een acceptatie en/of het opstellen en uitvoeren van uw contract, 2) voor het voldoen van een wettelijke plicht, of 3) voor overige activiteiten waarvoor u ons expliciete toestemming heeft gegeven. Voor marketingactiviteiten hebben wij bijvoorbeeld uw toestemming nodig. Deze toestemming kunt u altijd weer intrekken.

Wij slaan uw persoonsgegevens alleen op in landen binnen de Europese Economische Ruimte. Deze eis leggen wij in beginsel ook op wanneer wij uw persoonsgegevens aan derden verstrekken.

### **Vertrekking aan derden**

Voor het verkrijgen, opstellen en uitvoeren van uw contract worden uw gegevens verstrekt aan derden. Dat doen wij alleen als daar een goede reden voor is, als wij uw toestemming hebben of als dat op basis van wet- en regelgeving verplicht is. Zo kunnen wij uw persoonsgegevens doorgeven aan een financiële instelling (voor het beoordelen van uw aanvraag), een schadeherstelbedrijf, onderzoeksbureau, verzekeringsmaatschappij, advocaat, notaris, incassobureau e.d.

In sommige gevallen besteden wij werkzaamheden uit. Bijvoorbeeld voor afhandeling van incasso's. Wanneer wij samenwerken met een derde partij, blijven wij verantwoordelijk voor uw persoonsgegevens en zorgen wij ervoor dat uw privacy is gewaarborgd.

Politie, justitie en toezichthouders en de Belastingdienst kunnen op grond van de wet persoonsgegevens bij ons opvragen. In dat geval zijn wij verplicht deze persoonsgegevens te verstrekken. Dit gebeurt altijd uiterst zorgvuldig.

### **Beveiliging en datalekken**

Wij nemen passende beveiligingsmaatregelen om misbruik van ongeautoriseerde toegang tot uw persoonsgegevens te voorkomen. Zo zorgen wij ervoor dat uw persoonsgegevens uitsluitend toegankelijk zijn voor onze medewerkers die uw persoonsgegevens nodig hebben voor het verkrijgen van een financieel akkoord en/of het opstellen en/of uitvoeren van een contract. Daarnaast hebben onze medewerkers en de externe partijen die voor ons werken een geheimhoudingsverklaring getekend. Onze technische beveiligingsmaatregelen worden regelmatig gecontroleerd en getest. Gaat het toch mis en is er data gelekt? Dan ondernemen wij actie. Wij lossen het datalek op en registreren het. Als het nodig is, melden wij het datalek aan de toezichthouder en/of aan u als betrokkene.

Als u per ongeluk persoonsgegevens van een andere klant heeft ontvangen verzoeken wij u dringend dit bij ons te melden. Meer informatie hierover leest u onder het kopje "Privacymelding en Datalek".

## Rechten van betrokkenen

U bepaalt zelf wat er met uw persoonsgegevens gebeurt. Daarom kunt u verzoeken om uw persoonsgegevens in te zien, te wijzigen of te verwijderen. Ook kunt u een klacht indienen als u meent dat wij niet zorgvuldig zijn omgegaan met uw persoonsgegevens. Meer informatie hierover leest u onder het kopje “Rechten van klanten”.

## Kopie identiteitsbewijs

Indien wij u verzoeken om een kopie van uw identiteitsbewijs aan ons te verstrekken, vragen wij altijd om een kopie waarbij uw pasfoto en Burgerservicenummer(BSN) zijn afgedekt. Het is uw eigen verantwoordelijkheid om ons alleen een afgedekt kopie te verstrekken. Indien wij toch een kopie van uw identiteitsbewijs ontvangen, waarbij uw pasfoto en/of BSN zichtbaar is dan doen wij ons best om dit te herstellen.

## Bewaartermijn persoonsgegevens

Wij bewaren uw persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor het desbetreffende doel. Ook houden wij rekening met de bewaartermijnen die de wet aan ons oplegt. De duur van de bewaartermijn verschilt per situatie. In de meeste gevallen hanteren wij een bewaartermijn van 7 jaar.

## Cookies

Op onze website maken wij gebruik van verschillende cookies. Dat zijn kleine tekstbestanden die door de website automatisch aangeboden worden aan uw browser. In ons “Cookie Statement” vindt u welke cookies wij gebruiken en waarvoor.

## Toezicht

De Autoriteit Persoonsgegevens(AP) controleert of wij de privacywetgeving naleven.

## Nieuwe ontwikkelingen

Dit Privacy Statement kan door ons worden aangepast vanwege nieuwe ontwikkelingen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan wijzigingen in onze bedrijfsactiviteiten en wijzigingen in wet- en regelgeving. Wij raden u dan ook aan om ons Privacy Statement met enige regelmaat te raadplegen als u onze website bezoekt.

## Vragen

Als u vragen heeft over ons Privacy Statement of over de wijze waarop wij met uw persoonsgegevens omgaan, kunt u contact opnemen via [privacy@twenthestad.nl](mailto:privacy@twenthestad.nl).

## Rechten van klanten

U bent de baas over uw eigen persoonsgegevens. Wilt u weten welke persoonsgegevens wij over u hebben vastgelegd? Dan kunt u gebruik maken van uw ‘Recht op inzage’. Wilt u persoonsgegevens wijzigen of verwijderd hebben, dan kunt u gebruik maken van uw ‘Recht op correctie en verwijdering’. Wilt u dat wij stoppen met de verwerking van uw persoonsgegevens? Dan kunt u gebruik maken van uw ‘Recht van Verzet’. Wij lichten de verschillende rechten hieronder kort toe en geven aan hoe u gebruik kunt maken van uw rechten.

### *Aanvraag indienen m.b.t. rechten van klanten*

Als u een van uw rechten wilt uitoefenen neemt u contact met ons op via het “Formulier voor het uitoefenen van Privacyrechten” dat u hieronder aantreft. Om er zeker van te zijn dat de aanvraag wordt gedaan vragen wij u zich te legitimeren. Als u jonger bent dan 16 jaar of als u onder curatele bent gesteld, kan alleen uw wettelijk vertegenwoordiger namens u een verzoek doen.

## Recht op inzage

U kunt opvragen welke persoonsgegevens over u bekend zijn binnen onze organisatie. U ontvangt dan een overzicht met:

- de categorieën van persoonsgegevens;
- de ontvangers van de persoonsgegevens;
- het doel waarvoor de persoonsgegevens worden gebruikt;
- de herkomst van de persoonsgegevens.

Dit recht heeft uiteraard alleen betrekking op uw eigen persoonsgegevens en niet die van een ander persoon.

### *Geen inzage in uitzonderlijke gevallen*

In uitzonderlijke gevallen kunnen wij u weigeren om u inzage te verstrekken in uw persoonsgegevens. Dit kan alleen als daar een goede reden voor is in verband met:

- a. de veiligheid van het Koninkrijk der Nederlanden;
- b. het voorkomen, opsporen en/of vervolgen van strafbare feiten;
- c. gewichtige economische en financiële belangen van de staat en andere openbare lichamen;
- d. het toezicht op de naleving van wettelijke voorschriften die zijn gesteld ten behoeve van de belangen, bedoeld onder b en c;
- e. de bescherming van de betrokkene of van de rechten en vrijheden van anderen

Wij kunnen een inzageverzoek gedeeltelijk weigeren als dit bijvoorbeeld nodig is voor de afscherming van de persoonsgegevens van iemand anders. Als u deze persoonsgegevens wilt inzien, dan wordt de andere persoon eerst in staat gesteld zijn mening te geven over uw verzoek.

### *Overzicht persoonsgegevens*

Binnen 4 weken nadat uw verzoek heeft gedaan krijgt u een reactie. Als u het niet eens bent met de inhoud van het overzicht of u meent dat wij u ten onrechte hebben geweigerd inzage te geven, dan kunt u hierover een klacht indienen.

## Recht op correctie en verwijdering

Wanneer u onjuistheden heeft gevonden in uw persoonsgegevens, kunt u bij ons een verzoek indienen om uw persoonsgegevens te corrigeren, aan te vullen, af te schermen of te verwijderen. Hetzelfde kunt u doen als uw persoonsgegevens onvolledig zijn, u van mening bent dat de persoonsgegevens niet van belang zijn voor het doel waarvoor ze zijn verzameld of op een andere manier door ons in strijd met de wet worden gebruikt.

U kunt geen gebruik maken van het recht op correctie en verwijdering als het gaat om persoonsgegevens in bij wet ingestelde openbare registers. Ook kan geen gebruik worden gemaakt van het recht van verwijdering indien de persoonsgegevens op basis van wettelijke bepalingen moeten worden bewaard.

## Recht van verzet

U kunt ons vragen om uw gegevens niet meer te verwerken. Dit is het recht van verzet. U kunt alleen van dit recht gebruik maken als uw gegevens worden verzameld voor andere doeleinden dan aangegeven of als u bijzondere persoonlijke redenen hebt om te verzetten.

### **Klacht indienen**

Als u vindt dat wij onzorgvuldig zijn omgegaan met uw privacy of ten onrechte uw persoonsgegevens hebben verwerkt, dan kunt u een klacht indienen door een e-mail te sturen naar [privacy@twenthestad.nl](mailto:privacy@twenthestad.nl) met als onderwerp 'klacht'.

## **Privacymelding en Datalek**

### *Databeveiliging*

Onze organisatie zet zich in voor een goede beveiliging van persoonsgegevens. Daarbij kijken wij steeds naar de huidige stand van de techniek en passen wij onze beveiliging daar op aan. Toch kan het gebeuren dat er inbreuk wordt gemaakt op onze beveiliging – bijvoorbeeld door een hack – waardoor persoonsgegevens in verkeerde handen komen. Dit heet een datalek.

### *Wat is een datalek?*

Een datalek is een inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens, waardoor persoonsgegevens terechtkomen bij iemand die geen toegang tot die gegevens mag hebben of waardoor persoonsgegevens verloren gaan zonder dat er een back-up van de persoonsgegevens bestaat. Het kan bijvoorbeeld gaan om het hacken van digitale systemen waardoor persoonsgegevens worden gestolen, maar ook om een verloren USB-stick met adresbestanden of een stolen laptop, tablet of smartphone waarop persoonsgegevens staan.

### *Hebt u een datalek ontdekt?*

Hebt u via onze website toegang tot vertrouwelijke gegevens (zoals persoonsgegevens) die niet voor u bestemd zijn? Of zijn er bijvoorbeeld documenten met persoonsgegevens naar u verzonden die een andere persoon betreffen? Meld dit dan zo snel mogelijk door gebruik van het 'Formulier voor het uitoefenen van uw Privacyrechten' of door een e-mail te sturen naar [privacy@twenthestad.nl](mailto:privacy@twenthestad.nl) met als onderwerp 'datalek'.

## Formulier voor het uitoefenen van uw privacyrechten

Gegevens betrokkene	
Naam en voorletters (zoals vermeld in paspoort of ID-bewijs)	
Geboortedatum	
Adres	
Postcode en woonplaats	
Telefoonnummer(s)	
E-mail adres	

Kruis aan welk(e) privacyrecht(en) u door middel van dit formulier wilt uitoefenen:	
<input type="checkbox"/>	Recht op dataportabiliteit. Het recht om persoonsgegevens over te dragen.
<input type="checkbox"/>	Recht op vergetelheid. Het recht om 'vergeten' te worden.
<input type="checkbox"/>	Recht op inzage. Dat is het recht om de persoonsgegevens die wij van u verwerken in te zien.
<input type="checkbox"/>	Recht op rectificatie en aanvulling. Het recht om de persoonsgegevens die wij van u verwerken te wijzigen.
<input type="checkbox"/>	Recht op beperking en de verwerking. Het recht om minder persoonsgegevens te laten verwerken.
<input type="checkbox"/>	Recht om bezwaar te maken tegen de gegevensverwerking
<input type="checkbox"/>	Recht om een klacht in te dienen ten aanzien van onze gegevensverwerking
<input type="checkbox"/>	Recht om een (vermeend) datalek te melden
Geef hieronder een nadere toelichting:	

Om uw verzoek voortvarend te kunnen behandelen, vragen wij u om onderstaande vragen te beantwoorden:	
Bent u een klant, ex-klant of wilt u klant worden?	
Heeft of had u een contract met onze organisatie, vermeld dan alle relevante contractnummers.	
Op welk product of dienst heeft uw verzoek betrekking (leasing, financiering, verzekering)?	
Heeft uw relatie met onze organisatie betrekking op een motorvoertuig, vermeld dan hier het kenteken.	
Houdt uw verzoek verband met recent contact met onze organisatie, geeft dan aan waar dit contact betrekking op had en met wie u contact heeft gehad.	

Behandeling van uw verzoek:
Wij kunnen uw verzoek alleen in behandeling nemen als u een kopie van een geldig legitimatiebewijs bijvoegt. Daarom verzoeken wij u om een kopie van uw legitimatiebewijs te uploaden. Vergeet daarbij niet om uw BSN en pasfoto onzichtbaar te maken. Wij hebben de kopie nodig om ons te beschermen tegen (identiteits)fraude.
Wij doen ons best om uw verzoek binnen 4 weken uit te voeren. Als wij niet aan uw verzoek kunnen voldoen of als wij meer tijd nodig hebben, nemen wij binnen 4 weken contact met u op. Voor complexe verzoeken kan de termijn van 4 weken met maximaal 2 maanden worden verlengd.

U kunt dit formulier mailen naar [privacy@twenthestad.nl](mailto:privacy@twenthestad.nl) of per post naar:

**Handels- en Incassobureau Twenthestad B.V.**  
T.a.v. Privacyverwerking  
Postbus 26 – 7600 AA Almelo

**Privacy Statement – April 2018**

**Pagina 5 van 5**