

STATEMENT
Privacy
Privacy
STATEMENT

Privacy statement Vista Hypotheken per maart 2024

Inleiding

U deelt allerlei persoonsgegevens met Vista Hypotheken, verder ook "Vista". Door het aanvragen van een hypotheek bij ons via uw onafhankelijke tussenpersoon of als u contact met ons opneemt of als u [MijnLeninginzicht](#) 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, verduidelijkt met voorbeelden, zodat u het makkelijker kunt begrijpen.

Heeft u vragen over dit privacy statement? Neemt u dan contact met ons op.

Vista Hypotheken B.V.
Postbus 85353
3508 AJ Utrecht
info@vista-hypotheken.nl

Wat bedoelt Vista Hypotheken 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 direct of indirect contact met u hebben gehad.

Het gaat om persoonsgegevens van onder andere:

- Personen die geen klant zijn van Vista, bijvoorbeeld iemand die de website van Vista bezoekt, (wettelijk) vertegenwoordigers van onze klanten, huurders van onze klanten of andere personen die betrokken zijn bij een transactie met onze klanten of met ons. 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.

2. Wat verwachten we van bedrijven en organisaties?

Geeft uw bedrijf of organisatie persoonsgegevens van medewerkers, bestuurders of uiteindelijk belanghebbenden 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 ook 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 Vista Hypotheken.

Vista Hypotheken maakt deel uit van de [Rabobank Groep](#).

Als de wet ons dat toestaat, kunnen gegevens worden uitgewisseld binnen de Rabobank Groep. Waar we in dit privacy statement spreken over de Rabobank, bedoelen we de Rabobank Groep.

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 Vista Hypotheken? Dan is Vista Hypotheken verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens.

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.
Gegevens over en voor overeenkomsten	Gegevens over uw financiële situatie, over de producten die u heeft, 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.
Betaal- en transactiegegevens	Gegevens van de rekening waarvan uw rente en aflossing wordt betaald of geïncasseerd, uw leningnummer en 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.	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, strafrechtelijke gegevens, Burgerservicenummer (BSN).	Uw BSN gebruiken we om aan de Belastingdienst uw 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.

Soorten gegevens	Wat voor een gegevens kunnen dit zijn?	Voorbeelden gebruik van deze gegevens door ons
		<p>Als onderdeel van klantacceptatie leggen we gegevens vast over uw geboorteland.</p> <p>In het kader van monitoren van betalingsverkeer verwerken we bijzondere persoonsgegevens. Bijvoorbeeld als u een betaling doet die gerelateerd is aan een financiering of financieringsaanvraag, waarbij de herkomst van het vermogen niet herleidbaar is of wanneer u geld ontvangt vanuit een land op de sanctielijst.</p>
Gespreksopnamen, (video)chatopnamen, vastlegging e-mails	<p>Gesprekken die we met u voeren en die u met ons voert over de telefoon of bij gebruik social media.</p> <p>E-mails die u aan ons stuurt.</p>	<p>We kunnen de gespreksopnamen, e-mails en chatgesprekken gebruiken voor fraudebestrijding, vanwege wettelijke verplichtingen, vanwege kwaliteitsdoeleinden, voor het leveren van bewijs, de verbetering van onze dienstverlening en het trainen, coachen en beoordelen van onze medewerkers.</p>
Gegevens die iets zeggen over het gebruik van onze website	<p>Cookies, IP-adres, gegevens over het apparaat waarmee u online-diensten of onze website gebruikt.</p>	<p>Om onze online-diensten te kunnen gebruiken en om fraude tegen te gaan. Voor het verbeteren van onze website. Om de website te verbeteren, gebruiken wij analytische cookies (zoals bijvoorbeeld Google Analytics). Wij gebruiken Google Analytics ook als u een adblocker hebt geïnstalleerd.</p>
Gegevens die we van andere partijen ontvangen	<p>Gegevens van uw onafhankelijke hypotheek- of financieel adviseur, de Kamer van Koophandel, Bureau Kredietregistratie, Calcasa, het Kadaster en gegevens die we ontvangen van bedrijven aan wie u toestemming hebt</p>	<p>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.</p>

Soorten gegevens	Wat voor een gegevens kunnen dit zijn?	Voorbeelden gebruik van deze gegevens door ons
	gegevens om gegevens te delen (bijvoorbeeld databrokers).	Gegevens die we ontvangen omdat u toestemming heeft gegeven voor benadering door ons.
Gegevens die we met andere partijen delen	<p>Financiële gegevens, adviesgegevens, hypotheekgegevens. Gegevens die we verstrekken aan andere partijen die we inschakelen bijvoorbeeld om te helpen bij onze dienstverlening, zoals NHG.</p> <p>Gegevens waarvan u ons heeft gevraagd die te delen met een andere partij.</p>	<p>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), aan uw onafhankelijke adviseur om deze op de hoogte te houden van het verloop van uw lening of aan andere partijen (zoals marketingbureaus of marktonderzoekbureaus) die namens ons gegevens verwerken, omdat we hen inschakelen bij of voor onze dienstverlening.</p> <p>U kunt ons ook vragen om bepaalde gegevens te delen met een derde.</p> <p>In het kader van gezamenlijke transactiemonitoring (TMNL) kunnen wij gegevens delen om fraude, witwassen en terrorismefinanciering tegen te gaan.</p>
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 waarmee u online-diensten gebruikt.	Om aan wettelijke verplichtingen te voldoen en om te voorkomen dat u, de financiële sector, Vista Hypotheken, 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

Soorten gegevens	Wat voor een gegevens kunnen dit zijn?	Voorbeelden gebruik van deze gegevens door ons
		we controleren of uw naam voorkomt in sanctielijsten. We kunnen uw IP-adres, apparaat gegevens 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 een contract met ons sluit. En gegevens die ontstaan door onze dienstverlening, bijvoorbeeld omdat u ons digitaal vragen stelt over uw hypotheek.

Daarnaast kunnen we uw gegevens ontvangen van groepsonderdelen binnen de Rabobank (zie 6b). Of van andere financiële instellingen in het kader van fraude-, witwas- of terrorismebestrijding. We kunnen ook gegevens ontvangen van anderen. Bijvoorbeeld omdat u deze aan uw onafhankelijke adviseur heeft gegeven om een hypotheek bij ons aan te vragen. Of 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 en het internet. 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?

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

Als u klant wilt worden bij Vista Hypotheken, hebben we uw persoonsgegevens nodig en moeten we deze verwerken. Dit geldt ook wanneer u uw bestaande hypotheek wil wijzigen, een nieuwe hypotheek wil afsluiten of u contact met ons opneemt.

Zo doen we onderzoek om te beoordelen of we u als klant kunnen accepteren. Bij het klant worden moeten we 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 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 we u de hypotheek kunnen verstrekken. Hiervoor maken we ook gebruik van gegevens die we van anderen krijgen. Bijvoorbeeld van het Bureau Krediet Registratie (BKR). Om te beoordelen of we u een hypotheek 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 berekenen we een kredietscore van u. Deze score wordt op basis van volledig geautomatiseerde besluitvorming berekend en gebruikt om te bepalen of we u een hypotheek kunnen

geven (zie artikel 9). De score wordt vervolgens gebruikt door bevoegde medewerkers om te bepalen of u wel of geen krediet krijgt. Dit wordt niet volledig geautomatiseerd beoordeeld.

Grondslagen

We verwerken uw gegevens meestal omdat we dat wettelijk verplicht zijn. Maar als deze wettelijke verplichting niet direct voor Vista Hypotheken geldt, hebben we een gerechtvaardigd belang bij het verwerken van uw gegevens voor de hierboven genoemde doelen. Ook kunnen we uw gegevens verwerken omdat dit noodzakelijk is voor het sluiten van de overeenkomst.

b. Om overeenkomsten en opdrachten uit te voeren

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 betaalgegevens inzien en vastleggen, zoals bijvoorbeeld uw naam en adresgegevens. We informeren u over de transacties met betrekking tot uw hypotheek, maar ook over uw bouwdepot. 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.

Grondslagen

We verwerken gegevens omdat dit nodig is om de overeenkomst uit te voeren. Maar ook omdat we daar een wettelijke verplichting toe hebben. Bijvoorbeeld omdat we gegevens aan de Belastingdienst moeten doorgeven. Als u sommige gegevens niet aan ons verstrekt, kunnen we de overeenkomst niet uitvoeren.

c. Voor de veiligheid en integriteit van u, Vista Hypotheken, de Rabobank en de financiële sector

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 (zie punt 4 voor welke persoonsgegevens). Bijvoorbeeld een extra aflossing op uw hypotheek kan aanleiding zijn voor nader onderzoek.

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 van 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. Vista maakt gebruik van de afdeling veiligheidszaken van de Rabobank. 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.

We ontvangen ook van overheden lijsten (bijvoorbeeld sanctielijsten) van personen die we moeten vastleggen in onze waarschuwingregisters. Met deze personen mogen financiële instellingen geen zaken doen of deze personen 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 (zie artikel 13).

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 kunnen we dit doorgeven aan het BKR (Bureau Krediet Registratie).

Openbare bronnen

We raadplegen openbare bronnen zoals openbare registers, kranten en het internet om fraude te voorkomen en de financiële sector te beschermen.

Voorkoming van fraude, terrorismefinanciering en witwassen

Om fraude, terrorismefinanciering en witwassen te voorkomen en om u en ons te beschermen, kunnen we analyses maken. Zo kunnen we bijvoorbeeld een profiel maken om fraude te verminderen. We kunnen gebruik maken van gegevens die u niet in het kader van fraudebestrijding aan ons hebt verstrekt. De toezichthouder verlangt dit ook van ons.

We maken opnamen en kunnen deze vastleggen, bijvoorbeeld van telefoongesprekken en e-mailverkeer. We doen dit in het kader van fraudeonderzoek. We kunnen dit ook doen als we daartoe wettelijk verplicht zijn, voor het leveren van bewijs, voor kwaliteitsbewaking en voor training, coaching en beoordelingsdoeleinden.

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 Vista Hypotheken, 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.

d. Voor de ontwikkeling en verbetering van producten en diensten

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 welk product u bij ons heeft en gegevens van uw hypotheek. 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. Dit doen we (geanonimiseerd) 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.

We maken opnamen en kunnen deze vastleggen, bijvoorbeeld van telefoongesprekken en e-mailverkeer. 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.

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 van uw gegevens 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 Vista Hypotheken.

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@vista-hypotheken.nl.

e. Voor relatiebeheer, promotie- en marketingdoeleinden

We verwerken uw persoonsgegevens voor relatiebeheer, promotie en marketing. We maken hierbij gebruik van gegevens die we van u hebben, zoals uw hypotheekgegevens. 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.

Door persoonsgegevens te analyseren, zien we hoe onze producten en diensten door u worden gebruikt. We gebruiken de uitkomsten van analyses ook om klanten in te delen in groepen, dit doen we geanonimiseerd. 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 kunnen analyses en profielen maken en gebruiken om inzicht te geven aan onze zakelijke partners, zoals de onafhankelijke adviseurs ten behoeve van benchmarkonderzoek. Zodat wij en onze zakelijke partners kunnen bepalen hoe hij presteert ten opzichte van concurrenten. Gebruiken we uw gegevens voor deze analyses? Of maken we profielen? Dan zorgen we er voor dat deze gegevens gepseudonimiseerd 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@vista-hypotheken.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 een e-mail te sturen naar info@vista-hypotheken.nl.

f. Om overeenkomsten met leveranciers en andere partijen waar we mee samenwerken aan te gaan en uit te voeren

Als u voor uw werk contact heeft met Vista Hypotheken, kunnen we uw persoonsgegevens verwerken. Bijvoorbeeld om u te identificeren, zodat we kunnen vaststellen of u het 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.

Grondslagen

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

g. Om wettelijke verplichtingen na te komen

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.

We moeten ons houden aan wetgeving om fraude, criminaliteit en terrorisme tegen te gaan, zoals de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme. Zo moeten we bijvoorbeeld klantonderzoek doen, een (nader) onderzoek instellen als u een bepaald vermogen heeft of bij een

ongebruikelijke transactie op uw rekening. Zien we een ongebruikelijke transactie? Dan moeten we dat doorgeven aan de bevoegde opsporingsinstantie.

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 ons risicomodellen te maken als u een lening of krediet aanvraagt of heeft gekregen van ons. Zodat we kunnen bepalen welke risico's Vista Hypotheken en de Rabobank hierbij lopen en hoe groot de buffer is die aangehouden dient te worden. Daarvoor verwerken we uw persoonsgegevens.

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. Dit doen we omdat we dat wettelijk verplicht zijn.

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. 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.

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.

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 gerechtvaardigd belang hebben om uw gegevens te verwerken om aan een wettelijke of andere juridische verplichting te kunnen voldoen.

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

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 uw hypothecaire lening. Bij zulke overdrachten worden persoonsgegevens verwerkt. Als de vorderingen overgedragen zijn, verwerkt

ook die andere partij uw persoonsgegevens. We spreken met zo'n andere partij af dat deze voldoet aan wet- en regelgeving over 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.

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 (gegevens die op geen enkele manier zijn terug te herleiden tot een persoon) of pseudonimiseren (gegevens die alleen met aanvullende gegevens nog wel gekoppeld kunnen worden aan een persoon) we dan eerst uw gegevens.

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.

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.

i. Voor archivering, wetenschappelijk of historisch onderzoek of voor statistische 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 (gegevens die alleen met aanvullende gegevens nog wel gekoppeld kunnen worden aan een persoon).

Grondslag

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

7. Hoe lang bewaart Vista Hypotheken 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. Vista Hypotheken 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 Vista Hypotheken zijn. Soms is deze termijn langer. Bijvoorbeeld als de toezichthouder in het kader van risicomodellen van ons vraagt bepaalde gegevens langer te bewaren.

We kunnen gegevens ook in specifieke situaties langer bewaren dan de door ons vastgestelde bewaartermijn voorschrijft. Of als u een klacht heeft ingediend waardoor het nodig is om uw dossiergegevens langer te bewaren.

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

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

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

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

Vista Hypotheken neemt via Rabobank 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 Vista Hypotheken.

9. Neemt Vista Hypotheken automatische besluiten over mij?

Automatische besluiten zijn beslissingen over u die gemaakt worden door computers, en niet (meer) door mensen. Vista Hypotheken 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 automatisch besluit over u nemen. Tenzij dit plaatsvindt in het kader van een overeenkomst die u met Vista Hypotheken wilt sluiten of de wet dat toestaat. Of als u toestemming geeft. In die situaties heeft u recht op overleg met iemand van Vista Hypotheken. 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 Vista Hypotheken toegang tot uw gegevens?

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

11. Gebruikt Vista Hypotheken persoonsgegevens ook voor andere doelen?

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

Bent u klant bij ons en geeft u uw e-mailadres 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 Vista Hypotheken 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 Vista Hypotheken.

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

a. Binnen de Rabobank Groep

Uw persoonsgegevens kunnen tussen onderdelen van de Rabobank Groep 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. Ook kunnen we je gegevens uitwisselen in het kader van fraudebestrijding, ter voorkoming van witwassen, risicomangement, interne administratie, voor het verbeteren van de dienstverlening aan u, en in het kader van de zorgplicht.

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 Groep, waarin de Rabobank een meerderheidsbelang heeft? Dan doen we dat alleen als zij zich aan de spelregels van de Rabobank houden, de [Rabobank Privacy Codes](#). De Rabobank Privacy Codes gelden als zogenaamde 'bindende bedrijfsvoorschriften' (BCRs). In deze Rabobank Privacy Code is beschreven aan welke spelregels al deze onderdelen van de Rabobank Groep moeten voldoen. De Rabobank Privacy Code waarborgt een passend niveau van bescherming van persoonsgegevens.

b. Buiten de Rabobank Groep

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, Autoriteit Persoonsgegevens, de ACM of de Belastingdienst.

In het kader van het Tuchtrecht Banken moeten wij soms persoonsgegevens verstrekken aan de Stichting Tuchtrecht Banken. Ook als u een klacht indient bij het Kifid, een rechter of de Autoriteit Persoonsgegevens kan het nodig zijn uw persoonsgegevens te verstrekken.

De Belastingdienst, de politie en het Openbaar Ministerie, maar bijvoorbeeld ook inlichtingendiensten en uitkeringsinstellingen, kunnen gegevens bij ons opvragen. We moeten dan verplicht meewerken aan onderzoeken en gegevens over u doorgeven.

We geven ook gegevens door als dat nodig is om de afspraken met u na te komen. Bijvoorbeeld voor uw NHG (Nationale Hypotheek Garantie) aan de Stichting WEW (Waarborgfonds Eigen Woningen), 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 Vista Hypotheken 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 en advocaten.

Soms schakelen we andere partijen/zakelijke partners in die in onze opdracht persoonsgegevens bewerken. Bijvoorbeeld een partij die voor ons de aangevraagde hypotheek accepteert. Of partijen die namens Vista Hypotheken 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. 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, zoals bijvoorbeeld bij de beoordeling van uw hypotheekaanvraag of bij het beheer van uw hypotheek.

13. Welke rechten heeft u bij Vista Hypotheken?

a. recht op informatie

Met dit privacy statement informeert Vista Hypotheken u over wat zij doet met uw gegevens. Soms geven we meer of andere informatie. Bijvoorbeeld als Vista Hypotheken 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 [MijnLeningoverzicht](#) of op een andere door ons gekozen wijze.

b. recht op inzage en rectificatie

U kunt ons vragen of en welke gegevens we 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 het wissen van persoonsgegevens

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. Uw belang moet daarbij boven het belang van Vista Hypotheken en Rabobank gaan om de gegevens te verwerken. In sommige gevallen mogen wij dit niet doen. Bijvoorbeeld als wij uw gegevens vanwege wettelijke verplichtingen nog moeten bewaren.

d. recht op beperking

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

e. recht op dataportabiliteit (overdraagbaarheid van gegevens)

U heeft het recht ons te vragen om gegevens die u in het kader van een contract met ons of die u op grond van uw toestemming aan ons heeft verstrekt in een gestructureerde en machine-leesbare 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 van je gegevens

Verwerken we uw gegevens omdat we daar een gerechtvaardigd belang bij hebben? Bijvoorbeeld bij het maken van opnamen van telefoonopnamen zonder dat dat 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 verduidelijken. Bijvoorbeeld als u ons vraagt om inzage in gespreksopnamen. We kunnen u dan vragen naar zoeksleutels 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 (in persoon) te identificeren als u bij ons een verzoek doet, bijvoorbeeld bij een verzoek om inzage en dataportabiliteit. Of als we twijfelen of we de gegevens veilig naar u kunnen sturen. Dan 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 Vista Hypotheken of anderen om de gegevens te verwerken, voorgaat. 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 kunt u terecht met een vraag of klacht?

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

1. Vista Hypotheken, e-mail info@vista-hypotheken.nl als het gaat om de uitoefening van uw rechten (zie onder 13) en andere vragen over de verwerking van uw gegevens
2. De functionaris voor de gegevensbescherming van Vista Hypotheken via dpo@rabobank.nl

Heeft u een klacht over de verwerking van uw persoonsgegevens door Vista Hypotheken kunt u terecht bij:

1. Vista Hypotheken, e-mail info@vista-hypotheken.nl
2. De functionaris voor de gegevensbescherming van Vista Hypotheken via dpo@rabobank.nl
3. 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 Vista Hypotheken dit privacy statement wijzigen?

Ja, ons privacy statement kan wijzigen. Dit gebeurt af en toe, bijvoorbeeld als er nieuwe gegevensverwerkingen zijn en deze wijzigingen voor u van belang zijn. De meest actuele versie van het privacy statement staat op www.vistahypotheken.nl.