

Privacyverklaring, AVG-protocol en dossierbeleid

HypotheekPlatform

Versie: 12-januari-2026

Organisatie: HypotheekPlatform

KvK: 34133838

Vestigingsadres: Aelbrechtskade 65, 3022 HP te Rotterdam

Contact privacyverzoeken: info@hypotheekplatform.nl

Contact klachten: info@hypotheekplatform.nl

Belangrijke toelichting

Deze privacyverklaring en dit dossierprotocol beschrijven hoe HypotheekPlatform persoonsgegevens, financiële gegevens en dossierinformatie verwerkt in het kader van hypotheekadvies, hypotheekbemiddeling, nazorg, administratie, wettelijke verplichtingen, kwaliteitscontrole en geschilbehandeling.

HypotheekPlatform is een onafhankelijke hypotheekadviseur en verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor zover daarvoor een geldige grondslag bestaat op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (“AVG”), de Uitvoeringswet AVG, de Wet op het financieel toezicht (“Wft”), het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (“BGfo”), de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (“Wwft”), fiscale wetgeving en overige toepasselijke wet- en regelgeving.

Deze verklaring vormt een aanvulling op de opdrachtbevestiging, het dienstverleningsdocument, de algemene voorwaarden, de klachtenprocedure en eventuele andere contractuele documenten van HypotheekPlatform. Bij tegenstrijdigheid prevaleert de bepaling die HypotheekPlatform in staat stelt om aan haar wettelijke, contractuele, toezichthoudende, bewijsrechtelijke en complianceverplichtingen te voldoen.

Geen enkele bepaling in dit document is bedoeld om wettelijke rechten van betrokkenen uit te sluiten voor zover dat wettelijk niet is toegestaan. Wel worden die rechten steeds uitgelegd en toegepast binnen de grenzen, uitzonderingen en belangenafwegingen die de AVG en andere toepasselijke regelgeving toestaan.

Inhoudsopgave

Belangrijke toelichting	1
1. Verwerkingsverantwoordelijke	4
2. Reikwijdte	4
3. Categorieën persoonsgegevens	4
3.1 Identificatie- en contactgegevens	5
3.2 Financiële en fiscale gegevens.....	5
3.3 Advies- en dossiergegevens.....	5
3.4 Bijzondere of gevoelige gegevens	6
4. Doeleinden van verwerking	6
5. Grondslagen van verwerking	7
5.1 Uitvoering van een overeenkomst – artikel 6 lid 1 sub b AVG.....	7
5.2 Wettelijke verplichting – artikel 6 lid 1 sub c AVG	7
5.3 Gerechtvaardigd belang – artikel 6 lid 1 sub f AVG.....	7
5.4 Toestemming – artikel 6 lid 1 sub a AVG	8
5.5 Rechtsvorderingen en juridische verdediging	8
6. Verplichting van de klant om juiste en volledige informatie te verstrekken	8
7. Interne toegang tot dossiers	9
8. Directie-, compliance- en geschiltoegang	10
9. Dossievorming, interne notities en bewijspositie	10
10. Delen van persoonsgegevens met derden	11
11. Communicatie via e-mail, telefoon, portalen en berichtenapps	12
12. Beveiliging	12
13. Datalekken en incidenten	13
14. Bewaartermijnen	13
15. Rechten van betrokkenen	14
16. Beperkingen op rechten van betrokkenen	15
17. Bezwaar tegen verwerking	16
18. Verwijderingsverzoeken	16

19. Klachten, aansprakelijkstellingen en geschillen	17
20. Interne klachtenprocedure	17
21. Onafhankelijkheid en delen met aanbieders	18
22. Beëindiging van dienstverlening	18
23. Geen garantie op acceptatie of uitkomst	19
24. Verwerkers en subverwerkers	19
25. Internationale doorgifte	20
26. Geautomatiseerde besluitvorming	20
27. Geheimhouding	20
28. Misbruik, fraude en tegenstrijdige verklaringen	20
29. Vertegenwoordigers, partners en medeaanvragers	21
30. Meerdere klanten, concurrerende belangen en dezelfde woning	21
31. Opname van telefoongesprekken voor training en kwaliteitsdoeleinden	22
32. Wijzigingen	23
33. Contact en klachten over privacy	23
34. Slotbepaling	24

1. Verwerkingsverantwoordelijke

Voor de verwerking van persoonsgegevens in het kader van haar eigen dienstverlening is HypotheekPlatform de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van artikel 4 lid 7 AVG.

Dat betekent dat HypotheekPlatform bepaalt voor welke doeleinden en met welke middelen persoonsgegevens worden verwerkt. Wanneer andere partijen, zoals geldverstrekkers, notarissen, taxateurs, verzekeraars, overheidsinstanties of toezichthouders, persoonsgegevens voor hun eigen wettelijke of contractuele taken verwerken, kunnen zij zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke zijn. HypotheekPlatform is niet verantwoordelijk voor zelfstandig gegevensgebruik door dergelijke derden, tenzij de wet anders bepaalt.

2. Reikwijdte

Dit document is van toepassing op alle persoonsgegevens en dossierinformatie die HypotheekPlatform verwerkt van:

- Klanten;
- Voormalige klanten;
- Potentiële klanten;
- Medeaanvragers, partners, echtgenoten en andere betrokkenen bij een hypotheekaanvraag;
- Vertegenwoordigers, gemachtigden en contactpersonen;
- Erfgenamen, bewindvoerders, curatoren of andere rechtsopvolgers;
- Andere personen van wie gegevens noodzakelijk zijn voor advies, bemiddeling, administratie, compliance, geschilbehandeling of wettelijke verplichtingen.

Onder “klant” wordt in dit document mede verstaan: iedere persoon van wie persoonsgegevens in een dossier worden verwerkt, tenzij uit de context anders blijkt.

3. Categorieën persoonsgegevens

Afhankelijk van het dossier, de adviesvraag en de wettelijke verplichtingen kan HypotheekPlatform onder meer de volgende gegevens verwerken:

3.1 Identificatie- en contactgegevens

- Naam, voornamen, achternaam;
- Adres, woonplaats, land;
- Telefoonnummer en e-mailadres;
- Geboortedatum en geboorteplaats;
- Nationaliteit, burgerlijke staat en gezinssamenstelling voor zover relevant;
- Kopie of gegevens van identiteitsdocumenten voor zover wettelijk toegestaan of vereist;
- Burgerservicenummer voor zover verwerking daarvan wettelijk is toegestaan of noodzakelijk is in het kader van hypotheekaanvraag, identificatie of wettelijke verplichtingen.

3.2 Financiële en fiscale gegevens

- Inkomen, loonstroken, jaaropgaven en arbeidscontracten;
- Werkgeversverklaringen;
- Bankafschriften en betaalgegevens;
- Vermogen, schulden, kredieten en verplichtingen;
- Bestaande hypotheekgegevens;
- Gegevens over eigenwoningverleden, renteaftrekverleden en fiscale positie;
- Gegevens over onderneming, jaarrekeningen, aangiften, prognoses, IB-gegevens en KvK-informatie bij ondernemers;
- Pensioen-, alimentatie- en uitkeringsgegevens voor zover relevant;
- BKR-gegevens of kredietinformatie voor zover van toepassing.

3.3 Advies- en dossiergegevens

- Klantprofiel;
- Wensen, doelstellingen, kennis, ervaring en risicobereidheid;
- Berekeningen, vergelijkingen, adviessoftware-output en scenarioanalyses;
- Gespreksverslagen, notities, e-mails, chatberichten en telefoonnotities;
- Adviesrapporten, offertes, aanvragen, acceptatiestukken en correspondentie met derden;
- Interne beoordelingen, controlevragen, compliance-opmerkingen en risicosignalen;
- Gegevens die nodig zijn om het adviesproces achteraf te reconstrueren.

3.4 Bijzondere of gevoelige gegevens

HypotheekPlatform verwerkt in beginsel geen bijzondere persoonsgegevens, tenzij dit noodzakelijk, wettelijk toegestaan of onvermijdelijk is in het kader van de dienstverlening. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan gegevens over arbeidsongeschiktheid, gezondheidssituaties, overlijdensrisicoverzekeringen, echtscheiding, schuldsanering, bewind, erfrechtelijke situaties of andere omstandigheden die rechtstreeks van invloed zijn op de hypotheekaanvraag of het advies.

Wanneer dergelijke gegevens worden verwerkt, gebeurt dit uitsluitend voor zover noodzakelijk voor advies, bemiddeling, wettelijke verplichtingen, het vaststellen of verdedigen van rechtsvorderingen, of op basis van een andere geldige wettelijke uitzondering.

4. Doeleinden van verwerking

HypotheekPlatform verwerkt persoonsgegevens onder meer voor de volgende doeleinden:

1. Het vaststellen van de identiteit van de klant;
2. Het beoordelen of HypotheekPlatform de klant kan en mag bedienen;
3. Het uitvoeren van cliëntenonderzoek, waaronder Wwft-verplichtingen;
4. Het inventariseren van de financiële positie, doelstellingen, risicobereidheid, kennis en ervaring van de klant;
5. Het opstellen, onderbouwen en vastleggen van hypotheekadvies;
6. Het vergelijken van hypotheekproducten, voorwaarden, rentes en aanbieders;
7. Het indienen, begeleiden en afronden van hypotheekaanvragen;
8. Het onderhouden van contact met geldverstrekkers, notarissen, taxateurs, verzekeraars, serviceproviders, softwareleveranciers en andere betrokken partijen;
9. Het nakomen van de overeenkomst met de klant;
10. Het uitvoeren van nazorg, onderhoud, beheer en klantcontact na afronding van het adviestraject;
11. Administratie, facturatie en debiteurenbeheer;
12. Fiscale, boekhoudkundige en wettelijke bewaarplichten;
13. Interne kwaliteitscontrole, dossiercontrole, audits en compliance;
14. Risicobeheer, fraudepreventie en integriteitscontrole;
15. Opleiding, begeleiding, vervanging, overdracht en continuïteit binnen de organisatie;
16. Behandeling van vragen, klachten, aansprakelijkstellingen, geschillen en procedures;

17. Het vaststellen, uitoefenen of onderbouwen van rechtsvorderingen;
18. Communicatie over relevante dienstverlening, voor zover toegestaan;
19. Beveiliging van systemen, toegangsbeheer, logging en incidentonderzoek;
20. Naleving van verzoeken of verplichtingen van toezichthouders, gerechtelijke instanties of bevoegde autoriteiten.

5. Grondslagen van verwerking

HypotheekPlatform verwerkt persoonsgegevens op basis van één of meerdere grondslagen uit artikel 6 AVG. Afhankelijk van de situatie kan verwerking plaatsvinden op basis van:

5.1 Uitvoering van een overeenkomst – artikel 6 lid 1 sub b AVG

Voor zover gegevens noodzakelijk zijn om de overeenkomst met de klant voor te bereiden of uit te voeren, verwerkt HypotheekPlatform persoonsgegevens op basis van uitvoering van de overeenkomst. Dit geldt onder meer voor inventarisatie, advies, bemiddeling, communicatie, aanvraagbegeleiding, nazorg en administratieve afhandeling.

5.2 Wettelijke verplichting – artikel 6 lid 1 sub c AVG

Voor zover HypotheekPlatform wettelijk verplicht is gegevens te verwerken of te bewaren, gebeurt dit op basis van een wettelijke verplichting. Dit geldt onder meer voor Wwft-verplichtingen, fiscale bewaarplichten, verplichtingen onder de Wft/BGfo, toezichthoudende verplichtingen en wettelijke informatie- of administratieverplichtingen.

5.3 Gerechtvaardigd belang – artikel 6 lid 1 sub f AVG

HypotheekPlatform heeft een gerechtvaardigd belang bij verwerkingen die noodzakelijk zijn voor een normale, zorgvuldige en verdedigbare bedrijfsvoering. Dit omvat onder meer:

- Kwaliteitscontrole;
- Interne dossiercontrole;
- Beveiliging;
- Risicobeheer;
- Fraudepreventie;
- Geschilbehandeling;
- Klachtenbehandeling;

- Bewijsvoering;
- Aansprakelijkheidsbeperking;
- Continuïteit bij ziekte, afwezigheid, vertrek of vervanging van medewerkers;
- Interne overdracht van dossiers;
- Juridische advisering en verdediging;
- Communicatie met betrokken derden wanneer dat nodig is voor het dossier.

Wanneer HypotheekPlatform zich beroept op gerechtvaardigd belang, maakt zij waar nodig een belangenafweging. Daarbij weegt zwaar mee dat hypotheekadvies en -bemiddeling zonder zorgvuldige dossiervorming, interne controle, bewijspositie en continuïteit niet verantwoord kan worden uitgevoerd.

5.4 Toestemming – artikel 6 lid 1 sub a AVG

Alleen wanneer geen andere grondslag passend is, kan HypotheekPlatform om toestemming vragen. Toestemming wordt zo beperkt mogelijk gebruikt, omdat veel verwerkingen noodzakelijk zijn op basis van overeenkomst, wettelijke verplichting of gerechtvaardigd belang. Het intrekken van toestemming heeft geen terugwerkende kracht en doet geen afbreuk aan verwerkingen die plaatsvinden op een andere grondslag.

5.5 Rechtsvorderingen en juridische verdediging

Voor zover gegevens noodzakelijk zijn voor het vaststellen, uitoefenen of onderbouwen van rechtsvorderingen, klachten, aansprakelijkheidskwesties, geschillen of procedures, behoudt HypotheekPlatform zich het recht voor relevante persoonsgegevens, dossierstukken, communicatie en interne notities te verwerken en te bewaren zolang dit redelijkerwijs noodzakelijk is.

6. Verplichting van de klant om juiste en volledige informatie te verstrekken

De klant is verantwoordelijk voor het tijdig, juist en volledig verstrekken van alle informatie die relevant kan zijn voor het hypotheekadvies, de hypotheekaanvraag, de beoordeling door geldverstrekkers en de wettelijke verplichtingen van HypotheekPlatform.

HypotheekPlatform mag, behoudens duidelijke aanwijzingen van onjuistheid, uitgaan van de juistheid en volledigheid van de door de klant verstrekte informatie en documenten. Indien informatie onjuist, onvolledig, tegenstrijdig, onduidelijk of niet verifieerbaar is, mag HypotheekPlatform:

- Aanvullende informatie opvragen;
- Het advies of de aanvraag opschorten;
- Derden raadplegen voor verificatie;
- Het dossier intern laten beoordelen;
- Een aanvraag niet indienen of intrekken;
- De dienstverlening beëindigen;
- Melding maken indien daartoe een wettelijke verplichting bestaat;
- Relevante gegevens bewaren ter onderbouwing van haar handelen.

Een klant kan HypotheekPlatform niet verwijten dat zij persoonsgegevens verwerkt die noodzakelijk zijn om de juistheid, volledigheid en passendheid van een hypotheekadvies of hypotheekaanvraag te beoordelen.

7. Interne toegang tot dossiers

Persoonsgegevens en dossierinformatie circuleren niet vrij binnen de organisatie. Toegang wordt verleend op basis van functie, taak, dossierbetrokkenheid, continuïteit, controlebehoefte, compliance, risicobeheer of geschilbehandeling.

De klant erkent dat toegang tot dossierinformatie niet beperkt is tot één individuele adviseur. Afhankelijk van de omstandigheden kunnen onder meer toegang hebben:

- De behandelend adviseur;
- Binnendienstmedewerkers;
- Administratieve medewerkers;
- Directie of management;
- Compliance- of kwaliteitscontrolefunctionarissen;
- Dossiercontroleurs;
- Vervangende medewerkers bij ziekte, vakantie, drukte of vertrek;
- Medewerkers die betrokken zijn bij nazorg, klachten, geschillen of aansprakelijkstellingen;
- IT- of systeembeheerders voor zover technisch noodzakelijk;
- Externe adviseurs, juristen of dienstverleners voor zover noodzakelijk en toegestaan.

Interne toegang tot een dossier vormt op zichzelf geen datalek, privacyschending of ongeoorloofde verwerking wanneer die toegang redelijkerwijs verband houdt met de dienstverlening, administratie, controle, continuïteit, beveiliging, geschilbehandeling of wettelijke verplichtingen van HypotheekPlatform.

HypotheekPlatform hoeft voor dergelijke interne toegang geen afzonderlijke toestemming van de klant te vragen, voor zover de toegang berust op uitvoering van de overeenkomst, wettelijke verplichting of gerechtvaardigd belang.

8. Directie-, compliance- en geschiltoegang

Directie, management, compliance, kwaliteitscontrole of juridische ondersteuning kan toegang krijgen tot klantdossiers wanneer dit noodzakelijk of wenselijk is voor:

- Wettelijke controles;
- Naleving van Wft, BGfo, Wwft, AVG of fiscale verplichtingen;
- Interne audits;
- Kwaliteitsbewaking;
- Dossierherstel;
- Klachtenbehandeling;
- Aansprakelijkstellingen;
- Geschillen met klanten of derden;
- Risicobeheer;
- Beoordeling van medewerkerhandelen;
- Verdediging van de positie van HypotheekPlatform;
- Voorbereiding op vragen van toezichthouders, Kifid, AP, rechtbanken of andere bevoegde instanties.

De klant kan niet verlangen dat HypotheekPlatform haar eigen dossier, interne besluitvorming, bewijspositie of juridische verdediging beperkt, voor zover toegang of verwerking noodzakelijk is voor de hiervoor genoemde doeleinden.

9. Dossiervorming, interne notities en bewijspositie

HypotheekPlatform legt gegevens vast om het adviestraject, de klantcommunicatie, de gemaakte keuzes, de ontvangen documenten, de gegeven waarschuwingen en de uiteindelijke advisering achteraf te kunnen reconstrueren.

Het dossier kan naast door de klant aangeleverde documenten ook interne notities, controles, risico-inschattingen, overwegingen, vragen, memo's, communicatie met derden, concepten, berekeningen, waarschuwingen en juridische of compliancebeoordelingen bevatten.

Interne notities en juridische beoordelingen zijn onderdeel van de interne bedrijfsvoering en bewijspositie van HypotheekPlatform. Voor zover de wet dit toestaat, behoudt

HypotheekPlatform zich het recht voor om dergelijke interne stukken niet, gedeeltelijk of geanonimiseerd te verstrekken wanneer een klant een inzage- of kopieverzoek doet, met name wanneer verstrekking afbreuk zou doen aan:

- Rechten en vrijheden van anderen;
- Vertrouwelijkheid van interne beraadslaging;
- Bedrijfsgevoelige informatie;
- Fraudepreventie;
- Juridische strategie;
- Lopende of verwachte geschilbehandeling;
- De vaststelling, uitoefening of onderbouwing van rechtsvorderingen;
- Wettelijke geheimhoudingsplichten.

10. Delen van persoonsgegevens met derden

HypotheekPlatform verkoopt geen persoonsgegevens. Wel kan HypotheekPlatform persoonsgegevens delen met derden wanneer dit noodzakelijk of wenselijk is voor de dienstverlening, wettelijke verplichtingen, dossierbehandeling, controle, geschilbehandeling of bedrijfsvoering.

Persoonsgegevens kunnen onder meer worden gedeeld met:

- Geldverstrekkers, banken en kredietinstellingen;
- Hypotheekplatformen en aanvraagportalen;
- Serviceproviders;
- Notarissen;
- Taxateurs;
- Verzekeraars en gevolmachtigden;
- Nationale Hypotheek Garantie of vergelijkbare instanties;
- BKR of vergelijkbare kredietinformatiepartijen, voor zover van toepassing;
- Werkgevers, accountants of boekhouders voor verificatie, voor zover noodzakelijk en toegestaan;
- IT-leveranciers, hostingpartijen, CRM-systemen, adviessoftware en cloudleveranciers;
- Administratieve en boekhoudkundige dienstverleners;
- Incasso- of betalingsdienstverleners;
- Complianceadviseurs, auditors en kwaliteitscontroleurs;
- Advocaten, juristen, aansprakelijkheidsverzekeraars en schade-experts;
- Toezichthouders zoals AFM, Autoriteit Persoonsgegevens, Belastingdienst of andere bevoegde autoriteiten;

- Kifid, rechtbanken, deurwaarders, opsporingsinstanties of andere geschilbeslechers wanneer noodzakelijk.

Wanneer een derde optreedt als verwerker in de zin van artikel 28 AVG, maakt HypotheekPlatform passende afspraken over beveiliging, vertrouwelijkheid en verwerking. Wanneer een derde zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke is, is die derde zelf verantwoordelijk voor de eigen naleving van privacywetgeving.

11. Communicatie via e-mail, telefoon, portalen en berichtenapps

HypotheekPlatform communiceert met klanten en derden via gebruikelijke zakelijke communicatiekanalen, zoals e-mail, telefoon, beveiligde klantportalen, post, videobellen en, indien praktisch, berichtenapps.

Wanneer een klant zelf documenten of persoonsgegevens via reguliere e-mail, WhatsApp of andere laagdrempelige kanalen aanlevert of daarom verzoekt, mag HypotheekPlatform ervan uitgaan dat de klant instemt met communicatie via dat kanaal, tenzij de klant vooraf schriftelijk aangeeft uitsluitend via een specifiek beveiligd kanaal te willen communiceren.

HypotheekPlatform neemt passende maatregelen om communicatie zorgvuldig te laten verlopen, maar kan niet garanderen dat reguliere e-mail, telecomnetwerken of door de klant gekozen communicatiekanalen volledig foutloos, permanent beschikbaar of absoluut veilig zijn. De klant is zelf verantwoordelijk voor de beveiliging van zijn eigen apparaten, mailboxen, accounts, wachtwoorden en internetverbindingen.

12. Beveiliging

HypotheekPlatform neemt passende technische en organisatorische maatregelen als bedoeld in artikel 32 AVG. Deze maatregelen kunnen onder meer bestaan uit:

- Toegangsbeheer;
- Wachtwoordbeleid;
- Tweefactorauthenticatie waar passend;
- Beveiligde opslag;
- Beperkte autorisaties;
- Geheimhoudingsverplichtingen;
- Beveiligde systemen en software;

- Back-ups;
- Logging of controle waar redelijkerwijs mogelijk;
- Procedures voor incidenten en datalekken;
- Afspraken met verwerkers;
- Periodieke evaluatie van maatregelen.

Geen enkel systeem, netwerk of proces kan absolute veiligheid garanderen. De verplichting van HypotheekPlatform is een inspanningsverplichting om passende maatregelen te nemen in verhouding tot de aard, omvang, context, doelen en risico's van de verwerking.

Een beveiligingsincident betekent niet automatisch dat HypotheekPlatform tekortgeschoten is. Of sprake is van een tekortkoming wordt beoordeeld aan de hand van de concrete omstandigheden, de genomen maatregelen, de stand van de techniek, de risico's en de toepasselijke wettelijke normen.

13. Datalekken en incidenten

Wanneer HypotheekPlatform kennisneemt van een mogelijk datalek of beveiligingsincident, beoordeelt zij de aard, omvang, oorzaak, betrokken gegevens, mogelijke gevolgen en wettelijke meldplicht.

Indien wettelijk vereist, meldt HypotheekPlatform een datalek aan de Autoriteit Persoonsgegevens. Indien het datalek waarschijnlijk een hoog risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van betrokkenen, informeert HypotheekPlatform ook de betrokkenen, tenzij een wettelijke uitzondering geldt.

HypotheekPlatform houdt een intern datalekregister bij voor zover wettelijk vereist. Niet ieder incident, iedere interne inzage, iedere menselijke fout of iedere klacht kwalificeert als meldplichtig datalek.

14. Bewaartermijnen

HypotheekPlatform bewaart persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, tenzij langere bewaring noodzakelijk of toegestaan is vanwege wettelijke verplichtingen, fiscale verplichtingen, Wft/BGfo-verplichtingen, Wwft-verplichtingen, geschilbehandeling, bewijspositie, aansprakelijkheidsrisico, nazorg of gerechtvaardigd belang.

Als uitgangspunt gelden de volgende bewaartermijnen, tenzij een langere of kortere termijn noodzakelijk of wettelijk vereist is:

Categorie	Richttermijn
Adviesdossiers en bemiddelingsdossiers	Minimaal 5 jaar na advies, afwikkeling of beëindiging, en langer indien noodzakelijk voor nazorg, bewijspositie of aansprakelijkheidsrisico
Wwft-gegevens en identificatiegegevens	5 jaar na beëindiging van de zakelijke relatie of na uitvoering van de transactie, voor zover wettelijk vereist
Fiscale en administratieve gegevens	Doorgaans 7 jaar, of 10 jaar voor gegevens rond onroerende zaken indien van toepassing
Klacht-, geschil- en aansprakelijkheidsdossiers	Zolang noodzakelijk voor behandeling, verjaring, bewijspositie en juridische verdediging
Offertes en niet-doorgegane aanvragen	Zolang redelijkerwijs noodzakelijk voor administratie, bewijs, compliance en eventuele latere vragen of geschillen
Marketinggegevens	Totdat bezwaar wordt gemaakt of zolang er een gerechtvaardigd belang of toestemming bestaat
Technische logs en beveiligingsgegevens	Zolang noodzakelijk voor beveiliging, controle, incidentonderzoek en bewijs

Wanneer een klant verzoekt om verwijdering, kan HypotheekPlatform dit verzoek weigeren of beperken voor zover bewaring noodzakelijk blijft vanwege wettelijke verplichtingen, de uitvoering van de overeenkomst, compliance, bewijspositie, geschilbehandeling of de vaststelling, uitoefening of onderbouwing van rechtsvorderingen.

15. Rechten van betrokkenen

Betrokkenen kunnen, voor zover aan de wettelijke voorwaarden is voldaan, verzoeken om:

- Inzage;
- Rectificatie;
- Verwijdering;
- Beperking van verwerking;
- Overdraagbaarheid;

- Bezwaar tegen verwerking;
- Intrekking van toestemming, wanneer verwerking uitsluitend op toestemming berust.

Een verzoek kan worden ingediend via info@hypotheekplatform.nl. HypotheekPlatform kan verlangen dat de verzoeker zich voldoende identificeert voordat inhoudelijk op het verzoek wordt gereageerd. Wanneer HypotheekPlatform redelijke twijfel heeft over de identiteit van de verzoeker, kan zij aanvullende informatie vragen.

HypotheekPlatform reageert in beginsel binnen één maand na ontvangst van een volledig en voldoende geïdentificeerd verzoek. Deze termijn kan, afhankelijk van complexiteit en aantal verzoeken, met maximaal twee maanden worden verlengd.

16. Beperkingen op rechten van betrokkenen

De rechten van betrokkenen zijn niet absoluut. HypotheekPlatform kan een verzoek geheel of gedeeltelijk weigeren, beperken, uitstellen of geanonimiseerd uitvoeren wanneer dit wettelijk is toegestaan of noodzakelijk is ter bescherming van:

- Wettelijke verplichtingen;
- Rechten en vrijheden van anderen;
- Vertrouwelijkheid van derden;
- Bedrijfsgeheimen;
- Interne besluitvorming;
- Juridische advisering;
- Fraudepreventie;
- Toezicht, compliance of audits;
- De integriteit van het dossier;
- De vaststelling, uitoefening of onderbouwing van rechtsvorderingen;
- De bewijspositie of verdediging van HypotheekPlatform.

Bij een inzageverzoek ontvangt de klant niet automatisch het volledige interne dossier. HypotheekPlatform verstrekt persoonsgegevens waarop de klant recht heeft, maar mag documenten, passages of gegevens afschermen wanneer verstrekking rechten van anderen schaadt, interne vertrouwelijkheid doorbreekt of de juridische of bewijsrechtelijke positie van HypotheekPlatform onevenredig aantast.

Bij kennelijk ongegronde, buitensporige of repetitieve verzoeken kan HypotheekPlatform, binnen de grenzen van artikel 12 AVG, een redelijke vergoeding vragen of weigeren aan het verzoek gevolg te geven.

17. Bezwaar tegen verwerking

Wanneer verwerking plaatsvindt op basis van gerechtvaardigd belang, kan de betrokkene bezwaar maken op grond van artikel 21 AVG. HypotheekPlatform zal dat bezwaar beoordelen.

HypotheekPlatform kan de verwerking voortzetten wanneer zij dwingende gerechtvaardigde gronden heeft die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene, of wanneer verwerking noodzakelijk is voor de vaststelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.

Voorbeelden waarbij HypotheekPlatform verwerking ondanks bezwaar kan voortzetten zijn onder meer:

- Lopende of dreigende klachten;
- Aansprakelijkstellingen;
- Bewijsvoering;
- Wettelijke bewaarplichten;
- Compliancecontrole;
- Fraudepreventie;
- Bescherming tegen ongegronde claims;
- Beantwoording van toezichthouder- of Kifidvragen.

18. Verwijderingsverzoeken

Een verzoek tot verwijdering wordt beoordeeld binnen de grenzen van artikel 17 AVG. HypotheekPlatform hoeft gegevens niet te wissen wanneer verwerking of bewaring noodzakelijk is voor onder meer:

- Nakoming van een wettelijke verplichting;
- Uitvoering van de overeenkomst;
- Fiscale of administratieve bewaarplichten;
- Wft/BGfo- of Wwft-verplichtingen;
- Archivering van advies- en bemiddelingsdossiers;
- Behandeling van klachten of geschillen;
- Bewijspositie;
- Vaststelling, uitoefening of onderbouwing van rechtsvorderingen;
- Bescherming tegen fraude of misbruik.

Wanneer verwijdering niet mogelijk is, kan HypotheekPlatform waar passend de verwerking beperken of gegevens afschermen, mits dit verenigbaar is met wettelijke verplichtingen en de gerechtvaardigde belangen van HypotheekPlatform.

19. Klachten, aansprakelijkstellingen en geschillen

Wanneer een klant een klacht indient, een aansprakelijkstelling doet, dreigt met een procedure, vragen stelt over het advies, een privacyklacht indient of anderszins een geschil ontstaat, mag HypotheekPlatform alle relevante persoonsgegevens, dossierstukken, communicatie en interne gegevens verwerken die nodig zijn om:

- De feiten vast te stellen;
- Het dossier te reconstrueren;
- Intern onderzoek te doen;
- Betrokken medewerkers te horen;
- Juridisch advies in te winnen;
- Haar standpunt te bepalen;
- Te reageren op de klant;
- De klacht te behandelen;
- Zich te verdedigen bij Kifid, toezichthouders, verzekeraars, rechtbanken of andere instanties;
- Schade te beperken;
- Regres of verhaal te nemen;
- Haar rechtspositie veilig te stellen.

De klant erkent dat behandeling van een klacht of geschil noodzakelijkerwijs kan betekenen dat meer personen binnen of buiten HypotheekPlatform toegang krijgen tot relevante dossierinformatie dan tijdens de reguliere behandeling van het adviesdossier.

20. Interne klachtenprocedure

Klachten dienen schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend via info@hypotheekplatform.nl of per post aan Aelbrechtskade 65, 3022 te Rotterdam. Een klacht bevat ten minste:

- Naam en contactgegevens van de klager;
- Omschrijving van de klacht;
- Datum of periode waarop de klacht betrekking heeft;
- Betrokken dossier of klantnummer;

- Relevante stukken;
- Gewenste oplossing.

HypotheekPlatform bevestigt de ontvangst van de klacht binnen een redelijke termijn en streeft ernaar de klacht zorgvuldig te beoordelen. De klant dient HypotheekPlatform voldoende gelegenheid te geven om de klacht intern te onderzoeken en te beantwoorden voordat de klacht aan een externe instantie wordt voorgelegd.

Wanneer HypotheekPlatform is aangesloten bij Kifid, kan de klant zich na afronding van de interne klachtenprocedure of na het verstrijken van de toepasselijke reactietermijn wenden tot Kifid, voor zover Kifid bevoegd is en de klant aan de voorwaarden van Kifid voldoet.

21. Onafhankelijkheid en delen met aanbieders

HypotheekPlatform adviseert onafhankelijk, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of uit het dienstverleningsdocument anders blijkt. Onafhankelijkheid betekent niet dat geen persoonsgegevens worden gedeeld met geldverstrekkers, serviceproviders, notaris, taxateur, verzekeraar of andere partijen die nodig zijn voor een hypotheekaanvraag of aanverwante dienstverlening.

Het delen van noodzakelijke gegevens met dergelijke partijen is inherent aan hypotheekadvies en hypotheekbemiddeling. Zonder deze gegevens kan HypotheekPlatform doorgaans geen passend advies geven, geen aanvraag indienen en geen bemiddeling uitvoeren.

Wanneer de klant weigert noodzakelijke gegevens te verstrekken of noodzakelijke gegevensdeling onmogelijk maakt, mag HypotheekPlatform de dienstverlening opschorten of beëindigen zonder aansprakelijk te zijn voor gevolgen daarvan.

22. Beëindiging van dienstverlening

HypotheekPlatform kan de dienstverlening opschorten of beëindigen wanneer:

- De klant noodzakelijke informatie niet verstrekt;
- De klant onjuiste of misleidende informatie verstrekt;
- Identificatie of cliëntenonderzoek niet kan worden afgerond;
- Er vermoedens bestaan van fraude, misbruik, witwassen of andere onregelmatigheden;
- De klant geen medewerking verleent aan wettelijke of contractuele verplichtingen;

- De klant onredelijke eisen stelt aan interne toegang of dossiervorming;
- Communicatie ernstig verstoord raakt;
- Voortzetting niet langer verantwoord of toegestaan is;
- Een toezichthouder, geldverstrekker of wettelijke norm daartoe aanleiding geeft.

Ook na beëindiging mag HypotheekPlatform relevante persoonsgegevens blijven verwerken en bewaren voor zover noodzakelijk voor wettelijke verplichtingen, administratie, bewijspositie, geschilbehandeling, toezicht, compliance of rechtsvorderingen.

23. Geen garantie op acceptatie of uitkomst

De verwerking van persoonsgegevens, het opstellen van een advies, het indienen van een aanvraag of het communiceren met derden biedt geen garantie dat een hypotheekaanvraag wordt geaccepteerd, dat bepaalde voorwaarden worden verkregen of dat een geldverstrekker akkoord gaat.

Geldverstrekkers, notarissen, taxateurs, verzekeraars en andere derden hanteren eigen acceptatiecriteria, procedures, controles en wettelijke verplichtingen. HypotheekPlatform is niet aansprakelijk voor zelfstandige besluiten, vertragingen, aanvullende vragen, afwijzingen of gegevensverwerkingen door dergelijke derden, tenzij sprake is van een toerekenbare tekortkoming van HypotheekPlatform.

24. Verwerkers en subverwerkers

Wanneer HypotheekPlatform gebruikmaakt van IT-systemen, software, cloudopslag, CRM-systemen, adviessoftware, e-maildiensten, boekhoudsoftware of andere externe dienstverleners die persoonsgegevens namens HypotheekPlatform verwerken, worden waar nodig verwerkersafspraken gemaakt conform artikel 28 AVG.

HypotheekPlatform kiest dienstverleners die naar haar redelijke beoordeling passende waarborgen bieden. HypotheekPlatform is niet verplicht om op verzoek van een individuele klant haar volledige leverancierscontracten, beveiligingsconfiguraties, interne audits of bedrijfsgevoelige informatie te verstrekken. Waar wettelijk vereist kan HypotheekPlatform algemene informatie geven over categorieën van verwerkers en waarborgen.

25. Internationale doorgifte

Indien persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte worden verwerkt, gebeurt dit alleen wanneer daarvoor een geldige doorgiftegrondslag bestaat, zoals een adequaatheidsbesluit, passende waarborgen, standaardcontractbepalingen of een andere wettelijke uitzondering.

Dit kan relevant zijn bij bepaalde cloud-, software-, communicatie- of supportdiensten. HypotheekPlatform beoordeelt dit op organisatieniveau en is niet verplicht om per individuele klant afzonderlijke toestemming te vragen wanneer de doorgifte berust op een geldige wettelijke grondslag.

26. Geautomatiseerde besluitvorming

HypotheekPlatform kan gebruikmaken van adviessoftware, berekeningsmodules, vergelijkingssoftware, kredietacceptatieportalen of andere digitale hulpmiddelen. Deze hulpmiddelen ondersteunen de dienstverlening, maar vervangen niet zonder meer de professionele beoordeling van de adviseur.

Voor zover geldverstrekkers of derden geautomatiseerde controles of acceptatieprocessen hanteren, zijn zij zelf verantwoordelijk voor hun eigen verwerking en besluitvorming.

27. Geheimhouding

Medewerkers en ingeschakelde derden zijn gehouden tot vertrouwelijkheid voor zover dit volgt uit arbeidsovereenkomst, opdracht, interne regels, beroepsnormen, wettelijke verplichtingen of afzonderlijke geheimhoudingsafspraken.

Geheimhouding staat niet in de weg aan interne toegang, interne bespreking of gegevensdeling met derden wanneer dit noodzakelijk is voor dienstverlening, wettelijke verplichtingen, kwaliteitscontrole, compliance, geschilbehandeling, juridische verdediging of bedrijfsvoering.

28. Misbruik, fraude en tegenstrijdige verklaringen

Wanneer HypotheekPlatform aanwijzingen heeft dat sprake kan zijn van onjuiste informatie, misleiding, fraude, identiteitsmisbruik, witwassen, ongebruikelijke

transacties, onrechtmatig handelen of andere integriteitsrisico's, mag zij persoonsgegevens verwerken, aanvullende controles uitvoeren, interne of externe deskundigen raadplegen, de dienstverlening opschorten of beëindigen en waar nodig melding doen bij bevoegde instanties.

De klant heeft geen recht op informatie over interne fraudesignalen, risicoclassificaties, meldingsafwegingen of interne onderzoeksstappen wanneer openbaarmaking het onderzoek, wettelijke verplichtingen, geheimhouding, fraudepreventie of rechtspositie van HypotheekPlatform kan schaden.

29. Vertegenwoordigers, partners en medeaanvragers

Wanneer een hypotheekaanvraag betrekking heeft op meerdere personen, zoals partners, echtgenoten, samenwoners, medeaanvragers of borgstellers, kan HypotheekPlatform persoonsgegevens van meerdere betrokkenen in één dossier verwerken.

De klant staat ervoor in dat hij bevoegd is om gegevens van derden aan HypotheekPlatform te verstrekken, of dat daarvoor een geldige reden bestaat binnen het gezamenlijke aanvraag- of adviestraject. HypotheekPlatform mag informatie binnen het gezamenlijke dossier gebruiken voor zover dit noodzakelijk is voor het advies, de aanvraag, de administratie, geschilbehandeling of wettelijke verplichtingen.

Bij conflicten tussen medeaanvragers, ex-partners of andere betrokkenen kan HypotheekPlatform gegevensverstrekking beperken, opschorten of juridisch laten beoordelen om rechten van derden en haar eigen rechtspositie te beschermen.

30. Meerdere klanten, concurrerende belangen en dezelfde woning

Het kan voorkomen dat meerdere klanten van HypotheekPlatform interesse hebben in dezelfde woning, hetzelfde project, dezelfde financieringsconstructie of een vergelijkbare transactie. In dat geval behandelt HypotheekPlatform persoonsgegevens en dossierinformatie van iedere klant afzonderlijk en vertrouwelijk.

Het enkele feit dat meerdere klanten interesse hebben in dezelfde woning of transactie betekent niet dat hun persoonsgegevens, financiële positie, biedingsstrategie, hypotheekmogelijkheden, documenten of dossierinformatie onderling worden gedeeld.

Toegang tot afzonderlijke klantdossiers blijft beperkt tot medewerkers of ingeschakelde personen die toegang nodig hebben voor de behandeling van het betreffende dossier, de

continuïteit van de dienstverlening, interne controle, compliance, risicobeheer, geschilbehandeling of wettelijke verplichtingen.

Wanneer dezelfde medewerker of adviseur betrokken is bij meerdere klanten met mogelijk concurrerende belangen, treft HypotheekPlatform redelijke organisatorische maatregelen om vertrouwelijke informatie gescheiden te houden. Afhankelijk van de situatie kan dit onder meer betekenen:

- Afzonderlijke dossierbehandeling;
- Beperking van interne bespreking tot noodzakelijke informatie;
- Inzet van een andere adviseur of medewerker;
- Interne afstemming met directie, compliance of management;
- Vastlegging van belangenafwegingen;
- Weigering of beëindiging van dienstverlening wanneer zorgvuldige behandeling niet langer mogelijk is.

HypotheekPlatform is niet verplicht om aan een klant bekend te maken welke andere klanten interesse hebben in dezelfde woning, welk advies aan andere klanten is gegeven, welke financiële mogelijkheden andere klanten hebben, of welke interne maatregelen ten aanzien van andere klantdossiers zijn genomen, tenzij een wettelijke verplichting daartoe bestaat.

De klant erkent dat HypotheekPlatform, als onafhankelijke hypotheekadviseur, meerdere klanten mag bedienen die actief zijn op dezelfde woningmarkt of interesse hebben in hetzelfde object, zolang persoonsgegevens en vertrouwelijke dossierinformatie niet ongeoorloofd tussen klantdossiers worden gedeeld.

31. Opname van telefoongesprekken voor training en kwaliteitsdoeleinden

HypotheekPlatform neemt alle inkomende en uitgaande telefoongesprekken met klanten, potentiële klanten, voormalige klanten en andere betrokkenen op voor training, kwaliteitsbewaking, interne beoordeling, dossiervorming en verbetering van de dienstverlening.

Deze gespreksopnamen kunnen persoonsgegevens, financiële gegevens en dossierinformatie bevatten voor zover deze tijdens het gesprek worden gedeeld. De verwerking vindt plaats op basis van het gerechtvaardigd belang van HypotheekPlatform als bedoeld in artikel 6 lid 1 sub f AVG, namelijk het trainen van medewerkers, bewaken van de kwaliteit van advies en communicatie, reconstrueren van klantcontact en onderbouwen van de positie van HypotheekPlatform bij vragen, klachten, geschillen of aansprakelijkstellingen.

Toegang tot gespreksopnamen is beperkt tot personen die deze toegang nodig hebben voor training, kwaliteitscontrole, compliance, klachtbehandeling, geschilbehandeling, juridische beoordeling, interne controle of bedrijfsvoering. Gespreksopnamen worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor deze doeleinden, tenzij langere bewaring noodzakelijk is vanwege wettelijke verplichtingen, bewijspositie, klachtbehandeling, geschilbehandeling of rechtsvorderingen.

Wanneer een betrokkene bezwaar heeft tegen telefonische opname, kan hij of zij ervoor kiezen om schriftelijk met HypotheekPlatform te communiceren. Een bezwaar tegen opname verplicht HypotheekPlatform niet om af te zien van opname wanneer opname noodzakelijk is voor gerechtvaardigde belangen, wettelijke verplichtingen, compliance, bewijsvoering of geschilbehandeling.

32. Wijzigingen

HypotheekPlatform kan deze privacyverklaring en dit dossierprotocol wijzigen wanneer wetgeving, bedrijfsvoering, systemen, dienstverlening of toezicht daartoe aanleiding geven. De meest recente versie is beschikbaar op verzoek door te mailen naar info@hypotheekplatform.nl.

Wijzigingen gelden vanaf publicatie of vanaf het moment dat zij aan de klant beschikbaar zijn gesteld, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

33. Contact en klachten over privacy

Voor vragen of verzoeken over privacy kan contact worden opgenomen via:

HypotheekPlatform

Aelbrechtskade 65, 3022 HP te Rotterdam

info@hypotheekplatform.nl

010 – 750 1 750

Wanneer een betrokkene meent dat HypotheekPlatform niet zorgvuldig met persoonsgegevens omgaat, kan hij contact opnemen met HypotheekPlatform.

34. Slotbepaling

HypotheekPlatform verwerkt persoonsgegevens zorgvuldig, maar behoudt binnen de grenzen van de wet alle rechten en bevoegdheden die noodzakelijk zijn om haar dienstverlening verantwoord uit te voeren, haar wettelijke verplichtingen na te komen, haar bedrijfsvoering te beschermen, haar dossiers te reconstrueren en haar rechtspositie te verdedigen.

Geen enkel verzoek, bezwaar, verwijderingsverzoek, klacht of geschil verplicht HypotheekPlatform om gegevens te verwijderen, toegang te blokkeren, interne controle te beperken, dossierstukken te vernietigen of haar bewijspositie prijs te geven wanneer bewaring, toegang of verwerking noodzakelijk of gerechtvaardigd is op grond van overeenkomst, wettelijke verplichting, gerechtvaardigd belang, compliance, toezicht, geschilbehandeling of rechtsvordering.