

Privacy Statement Persoonsgegevens

Dit privacy statement gaat over de verwerking van persoonsgegevens van debiteur-klanten, voor opdrachten die worden uitgevoerd door Syncasso.

De Syncasso organisatie bestaat uit:

- Syncasso Nederland BV gevestigd te Utrecht (KvK 01091535)
- Syncasso Gerechtsdeurwaarders BV gevestigd te Arnhem (KvK 52574857)
- Syncasso Amsterdam BV gevestigd te Amsterdam (KvK 33278149)
- Syncasso Utrecht BV gevestigd te Utrecht (KvK 01101979)
- Syncasso Leeuwarden BV gevestigd te Leeuwarden (KvK 01049212)
- Syncasso Rotterdam BV gevestigd te Rotterdam (KvK 54872421)

Contactgegevens

Verantwoordelijke binnen het Syncasso concern voor de verwerking van persoonsgegevens is:

Syncasso Nederland BV
Postbus 6002
1005 EA AMSTERDAM
KvK: 01091535
e-mail: kcl@syncasso.nl

Functionaris voor de Gegevensbescherming is:

De heer mr. M. Getkate
Postbus 6002
1005 EA AMSTERDAM
e-mail: fg@syncasso.nl

Verwerking persoonsgegevens

U heeft volgens onze opdrachtgever een openstaande schuld. De opdrachtgever heeft ons gevraagd om de schuld te innen. Syncasso heeft daarom contact met u gezocht en heeft daarvoor uw contactgegevens nodig. Syncasso werkt bij het incasseren van een openstaande schuld in opdracht van de opdrachtgever. De opdrachtgever heeft u een product of een dienst geleverd en probeert nu de betaling van u te krijgen. Syncasso mag gegevens van u verzamelen en gebruiken omdat u nog moet voldoen aan de overeenkomst met de opdrachtgever.

Als Syncasso u moet oproepen om voor de rechter te verschijnen, heeft zij de wettelijke plicht om gegevens over uw officiële woonplaats te controleren en inzicht te krijgen in uw schuldsituatie om te bekijken of er sprake is van een bijzondere schuldsituatie

De gerechtsdeurwaarder mag bij het uitblijven van uw betaling kijken of hij beslag kan leggen op uw inkomen of bezittingen. Bij het leggen van beslag op uw inkomen of bezittingen moeten we weten welke dat zijn en of er soms al beslag op ligt. Daarvoor raadpleegt Syncasso verschillende registers en gebruikt deze gegevens. Dit gebruik valt onder het uitoefenen van openbaar gezag. Dat is een taak die de overheid aan de gerechtsdeurwaarder heeft toegewezen.

Categorieën van persoonsgegevens

In het kader van aan haar verstrekte opdrachten, verwerkt Syncasso de navolgende categorieën van persoonsgegevens van u en uw eventuele partner:

- Naam, adres, woonplaats van betrokkene (degene wiens gegevens worden verwerkt)
- Telefoonnummer, mobiel telefoonnummer, email adres
- Gegevens inzake de opdracht

Voor ambtelijke handelingen verwerkt Syncasso, naast de hiervoor genoemde persoonsgegevens, onder andere:

- Gegevens uit de basis registratie personen (BRP)
- Het burgerservicenummer (BSN)
- Kadastrale gegevens
- Inkomensgegevens
- Leef en woonsituatie
- Loonheffingsnummer
- Beslagvrije voet
- Beslagobject
- Gegevens uit het Digitaal Beslagregister
- Gegevens van de Rijksdienst voor het Wegverkeer
- Gegevens van de Verwijsindex Schuldhulpverlening
- Gegevens verstrekt door de Belastingdienst
- Aanvullende gegevens afkomstig van betrokkene
- De Communicatiescore
- De Verhaalscore

Voor de evaluatie van haar dienstverlening en om te voldoen aan haar fiscale, audit en administratieve verplichtingen verwerkt Syncasso uw gegevens.

U kunt vragenlijsten krijgen, waarin u wordt gevraagd om aan te geven hoe u het contact met Syncasso heeft ervaren. In dat geval verwerken wij uw e-mailadres.

Persoonsgegevens worden niet gebruikt voor commerciële doeleinden. Geanonimiseerde en/of gepseudonimiseerde gegevens kunnen worden gebruikt voor statistische en/of wetenschappelijke doeleinden.

Uitwisseling met derden

De opdrachtgever

Onze opdrachtgever heeft aan ons opdracht gegeven om u te benaderen. We krijgen van deze schuldeiser uw contactgegevens, informatie over de openstaande vordering en het bedrag waar het om gaat.

We geven de opdrachtgever informatie over betalingen die u ons heeft gedaan, over betalingsregelingen die we met u afspreken en als u bijvoorbeeld bezwaar maakt tegen de schuld. Ook geven we de opdrachtgever informatie over een contactmoment met u, bijvoorbeeld de datum en het soort van een aan u verstuurd brief of van een telefoongesprek. De inhoud daarvan delen we niet met de opdrachtgever, tenzij u ons daar uitdrukkelijk toestemming voor heeft gegeven.

Derden die persoonsgegevens aan Syncasso verstrekken

Syncasso verkrijgt persoonsgegevens van andere instanties, als dit noodzakelijk is voor het op juiste wijze uitvoeren van een opdracht. Syncasso mag niet openbare gegevensbronnen gebruiken. Dat mag als zij

bezig is met het voorbereiden van een rechtszaak of als er een vonnis is geweest. Aan deze instanties verstrekt zij eerst uw gegevens, zodat deze instanties de juiste gegevens kunnen aanleveren.

Syncasso controleert uw adresgegevens in de ‘basisregistratie personen’ voordat zij overgaat tot een ambtshandeling. Zo is zij er zeker van wij de oproep voor de rechtszaak aan uw goede adres afleveren. Ook raadpleegt zij het ‘digitaal beslagregister’. Daarin staat informatie als er beslag is gelegd. De gerechtsdeurwaarder ziet het type beslag en het bedrag waarvoor het beslag is gelegd.

Op het moment dat Syncasso beschikt over een executoriale titel (vonnis) kan zij meer informatie over uw inkomen en persoonlijke situatie opvragen. Het gaat dan bijvoorbeeld om uw burgerservicenummer, een overzicht van uw werkgevers van de laatste jaren, een eventuele uitkering. Uw werkgever vragen we om gegevens over uw salaris en aan de belastingdienst vragen we om gegevens over toeslagen die u van de Belastingdienst ontvangt.

Bij het leggen van beslag op uw inkomen is Syncasso verplicht te controleren of er al beslag ligt en moet zij de beslagvrije voet vaststellen. Syncasso gebruikt een verplichte rekenmodule om de beslagvrije voet te berekenen. De rekenmodule gebruikt onder andere uw burgerservicenummer en haalt uw inkomensgegevens op bij het UWV. We verwerken dan onder andere uw adresgegevens, leefsituatie (bijvoorbeeld gehuwd), inkomensgegevens en de vastgestelde beslagvrije voet.

Syncasso kan daarnaast het RDW raadplegen. Uit het RDW register krijgen wij informatie over het kenteken en gegevens over merk, type en kleur van het voertuig.

Derden waaraan Syncasso persoonsgegevens verstrekt

Syncasso versterkt persoonsgegevens aan andere instanties, als dit noodzakelijk is voor het juist uitvoeren van een opdracht. Zoals hiervoor aangegeven, doet Syncasso dit zodat zij bepaalde gegevens van deze derden kan verkrijgen. Daarnaast verstrekt zij derden gegevens voor de verdere uitvoering van de opdracht.

Syncasso verstrekt gegevens aan haar advocaten en aan de rechtbank voor het voeren van gerechtelijke procedures.

Met onder andere de Belastingdienst, het UWV, andere uitkeringsinstanties en werkgevers wisselen wij gegevens uit in het kader van een beslaglegging.

Bij een ontruiming schakelen we een slotenmaker en een verhuisbedrijf in. We geven aan de slotenmaker en het verhuisbedrijf de datum van de ontruiming door en het huisadres.

Daarnaast worden gegevens verstrekt aan de Gemeente, de Hulpofficier van Justitie en deskundigen om een ambtshandeling te kunnen verrichten.

Aan andere gerechtsdeurwaarders verstrekken wij gegevens voorafgaand aan een derdenbeslag en voor het verdelen van het beslag als er 2 of meer beslagleggers zijn. Als een andere beslaglegger beslag legt, kan deze bij ons uw beslagvrije voet opvragen.

Aan het Digitaal beslagregister vertrekken wij informatie over gelegde beslagen.

Gegevens uit een huisbezoek

Als onderdeel van ons werk bezoeken we ook uw adres, bijvoorbeeld om een officieel stuk (bijvoorbeeld een dagvaarding) achter te laten. We noteren dan gegevens over het type woning en de woonomgeving.

Door u aan ons verstrekte gegevens

Er is informatie die u aan Syncasso geeft in e-mails, brieven, telefoongesprekken, gesprekken aan de deur of aan onze balie. Deze gegevens gebruiken we als het van belang is voor het incasseren van uw schuld.

Als we een betalingsregeling met u afspreken, sturen we u een formulier om uw inkomsten en uitgaven aan ons door te geven. De gegevens die u op dit formulier zet, gebruiken we om te bepalen wat het

wekelijkse of maandelijkse bedrag is dat u aan ons moet betalen om de schuld af te lossen. De gegevens op het inkomsten- en uitgavenformulier kunnen we ook gebruiken om de 'Beslagvrije Voet' te bepalen.

Als u correcties heeft op een door ons vastgestelde beslagvrije voet kunt u deze aan ons doorgeven. Hiervoor zult u dan aanvullende informatie aanleveren, die we gebruiken om de beslagvrije voet opnieuw te berekenen.

Syncasso biedt u de mogelijkheid om een betalingsregeling op maat te treffen. U kunt hiervoor gebruik maken van Goed Geregeld. Verdere informatie vindt u bij de module Goed Geregeld en onze voorwaarden voor gebruik van onze website en cookiesbeleid.

Delen van uw gegevens buiten Nederland

Als er sprake is van een buitenlandse opdrachtgever, dan delen we informatie met deze opdrachtgever. Als u in een ander land bent, dan schakelen we een partij in dat land in om namens ons de schuld te innen. Met die partij delen we dan de gegevens die nodig zijn om de opdracht uit te voeren.

Alle EU landen, Liechtenstein, Noorwegen en IJsland (de Europese Economische Ruimte) vallen onder dezelfde wetgeving als het gaat om bescherming van persoonsgegevens. Als Syncasso gegevens deelt buiten de Europese Economische Ruimte dan zorgen we dat dit voldoet aan de eisen die de AVG stelt aan het doorgeven van persoonsgegevens.

Monitoring door Syncasso verzonden e-mails

Syncasso monitort de wijze waarop de door haar verzonden e-mails worden opgevolgd. Om dit te kunnen doen, voegen wij een bestand (tracking cookie) aan de e-mail toe. Hierdoor kunnen we zien of een e-mail wordt geopend en welke links worden aangeklikt.

We doen dit om de klantbeleving (customer experience) te verbeteren. Dit stelt ons in staat om de communicatie met onze klanten te optimaliseren en hun behoeften beter te begrijpen. We kunnen gericht inspelen op de interesses en vragen van klanten. Dit leidt tot snellere en inhoudelijker antwoorden en een snellere afhandeling van vragen en verzoeken.

Opname van telefoongesprekken

Met Syncasso gevoerde telefoongesprekken kunnen worden opgenomen. We nemen deze gesprekken op voor trainings- en kwaliteitsdoeleinden en voor bewijsvoering van het verloop van het gesprek. De opnames worden 3 maanden bewaard in een beveiligde omgeving en daarna worden ze vernietigd.

Alleen als het noodzakelijk is om een opname langer te bewaren voor het leveren van bewijs in een bepaalde kwestie (bijvoorbeeld: een klacht over onheuse bejegening of een aangifte wegens telefonische bedreiging) bewaren we de opname van dat gesprek voor zo lang dat redelijkerwijs nodig is voor de afhandeling hiervan.

Cameratoezicht

We hebben voor uw en onze veiligheid cameratoezicht bij de balie in onze kantoren.

Archivering

De persoonsgegevens worden opgeslagen en verwerkt gedurende de looptijd van de opdracht. Na afwikkeling van de opdracht worden de persoonsgegevens gearchiveerd. In de Archiefwet is bepaald dat ambtelijke exploitatie/processenverbaal gedurende 10 jaren na de dag van de ambtshandeling moeten worden bewaard. Syncasso bewaart uw persoonsgegevens tot 10 jaren na afsluiting van de opdracht.

Beveiliging van de persoonsgegevens

Syncasso heeft passende technische en organisatorische maatregelen genomen om persoonsgegevens te beschermen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Alle informatie wordt vertrouwelijk behandeld en staat op beveiligde servers. Het geheel aan maatregelen is beschreven in het Informatie Beveiligingsbeleid van Syncasso en is ISO:27001 en ISO: 27701 gecertificeerd.

Geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens

Scoring

Voor haar werkprocessen maakt Syncasso gebruik van een geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens. Wij noemen dit scoring. Syncasso verrijkt en analyseert gegevens om onze incassocommunicatie en het incassotraject zo goed mogelijk af te stemmen op de persoonlijke situatie van de debiteurklant.

Communicatiescore

Dit doet Syncasso met behulp van Marketingprofielen, waarmee grip wordt gekregen op de incassocommunicatie en de beste verbinding met de debiteurklant tot stand wordt gebracht. Op basis van de communicatiescore kiezen we de meest doelmatige wijze van benaderen. Uit onderzoeken blijkt dat verschillende doelgroepen ook beter verschillend benaderd kunnen worden om de communicatie effectief tot stand te brengen.

Verhaalscore

Daarnaast gebruikt Syncasso de Verhaalscore om te bepalen of de vordering ineens betaald kan worden, in termijnen of misschien zelfs helemaal niet. Daarmee voorkomen we dat we de debiteurklanten belasten met onnodige kosten. Verhaalscore maakt gebruik van socio-demografische data, naast historisch- en actueel betaalgedrag. Deze score geeft inzicht in de verhaalbaarheid van de vordering. Het te volgen incassotraject bepalen we door de score. De juistheid van de scores wordt constant gemonitord.

DBR en VISH

Tenslotte raadpleegt Syncasso het digitaal beslagregister van de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG) en de verwijzindex schuldhulpverlening (VISH) op basis van het convenant tussen KBvG en de Vereniging voor Schuldhulpverlening en Sociaal bankieren (NVVK).

Kenbaarheid en nadelige gevolge betrokkenen

De scores zijn bestemd voor de interne processen van Syncasso en worden in niet aan de betrokkene meegedeeld.

De Communicatiescore heeft gevolgen voor de te gebruiken communicatiemiddelen (gewone brief, e-mail, SMS, telefonische benadering en persoonlijke benadering) en de gebruikte “tone of voice” (de gebruikte tekst). Hierdoor sluit de gekozen benadering beter aan bij de debiteurklant.

Geeft de Verhaalscore aan dat de debiteurklant niet, of niet in één keer kan betalen? Dan bieden wij een regeling aan of adviseren wij de opdrachtgever om de invordering te staken. Als de verhaalscore aangeeft dat de debiteurklant kan betalen en hij niet overgaat tot betaling, dan zetten wij passende incassomiddelen in. De Verhaalscore zorgt voor een meer gedifferentieerd incassoproces, maar heeft zelf geen rechtsgevolgen en treft de debiteurklant ook niet in aanmerkelijke mate.

Rechten van betrokkenen

Met betrekking tot uw persoonsgegevens, heeft u de navolgende rechten:

- Inzage van persoonsgegevens
- Aanpassen en verwijderen van persoonsgegevens
- Beperking van de verwerking van de persoonsgegevens
- Intrekken toestemming tot verwerking van persoonsgegevens
- Het maken van bezwaar tegen de verwerking

Onderdeel van ieder verzoek is het vaststellen van uw identiteit. Wij zullen u na het ontvangen van uw verzoek vragen om op 1 van onze vestigingen langs te komen om uw gegevens samen met één van onze medewerkers te verifiëren.

Syncasso probeert u binnen 1 maand nadat uw verzoek compleet is ontvangen, te antwoorden. Als dit niet lukt dan kan Syncasso deze termijn verlengen met maximaal 2 maanden.

Syncasso kan gemotiveerd besluiten om de persoonsgegevens niet te verstrekken, niet aan te passen, niet te verwijderen of niet te verwijderen om de rechten of vrijheden van anderen te beschermen. Ook kan Syncasso dit doen als dit nodig is voor de inning van civielrechtelijke vorderingen.

De genoemde rechten kunt u schriftelijk of per e-mail uitoefenen door een bericht aan Syncasso te zenden of door het Formulier Uitoefening Rechten van betrokkene in te vullen.

Inzage van de persoonsgegevens

U kunt Syncasso vragen om aan te geven of wij van u persoonsgegevens verwerken en wanneer dat het geval is, welke persoonsgegevens dat zijn. Wanneer wij persoonsgegevens verwerken, dan krijgt u een kopie van deze persoonsgegevens van Syncasso. Dit doen wij via een beveiligde verbinding, als dit niet mogelijk is, krijgt u van Syncasso een digitale kopie van de persoonsgegevens.

Aanpassen en verwijderen van persoonsgegevens

U kunt Syncasso vragen om onjuiste, onrechtmatig verwerkte en onvolledige persoonsgegevens aan te passen of te verwijderen. Ook kunt u dit doen van persoonsgegevens, die niet langer bewaard mogen worden. U moet beschrijven welke persoonsgegevens wij moeten aanpassen of verwijderen. Als u bewijsstukken heeft, moet u die meezenden.

Beperking van de verwerking van de persoonsgegevens

U kunt vragen om beperking van de verwerking van uw persoonsgegevens in de volgende gevallen:

- u vindt dat de persoonsgegevens niet juist zijn
- de verwerking is onrechtmatig en u wilt niet dat de gegevens verwijderd worden en wil in de plaats daarvan dat gebruik ervan beperkt wordt
- Syncasso heeft de gegevens niet meer nodig, maar u heeft deze nodig voor het instellen, uitoefenen of onderbouwen van een rechtsvordering
- u heeft bezwaar gemaakt tegen de verwerking en Syncasso heeft nog niet gereageerd

Intrekken toestemming tot verwerking van persoonsgegevens

Wanneer de verwerking van de persoonsgegevens is gebaseerd op uw toestemming, dan kunt u deze toestemming altijd intrekken. De verwerking vóór het intrekken van de toestemming, blijft dan wel rechtmatig.

Het maken van bezwaar tegen de verwerking

U heeft het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens, vanwege de specifieke situatie, indien de gegevens worden verwerkt, vanwege:

- het uitvoeren van een ambtelijke opdracht door Syncasso
- gerechtvaardigde belangen van Syncasso en haar opdrachtgever met betrekking tot het op juiste wijze uitvoeren van een niet ambtelijke opdracht

Rechtsbescherming Bezwaar of Klachten procedure

Bezwaar

Een beslissing op één van de hiervoor geregelde verzoeken is, als deze is genomen, in relatie tot een ambtshandeling, een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (AWB). Tegen dit besluit kunt u binnen zes weken na de beslissing bezwaar maken op grond van de AWB. Syncasso behandelt het bezwaar zoals het is bepaald in de AWB.

Klacht

Als de beslissing niet is genomen in de relatie tot een ambtshandeling, dan is er geen besluit in de zin van de AWB. Dan kunt u, als u vindt dat uw privacy is geschonden, een schriftelijke klacht indienen bij Syncasso. De klacht behandelen wij volgens het interne klachtenprotocol van Syncasso.

Externe rechtsbescherming

Als u het niet eens bent met het Besluit op bezwaar, dan kunt u binnen 6 weken na de beslissing in beroep gaan bij de Rechtbank (Bestuursrecht). Wat u kunt doen, geven wij ook aan in onze reactie.

Bent u het niet eens met het antwoord op de klacht? Dan kunt u binnen 6 weken na ontvangst van het antwoord naar de Rechtbank (Privaatrecht) met het schriftelijk verzoek Syncasso te bevelen het verzoek toe te wijzen. Dit kan zonder advocaat. Wat u kunt doen, geven wij ook aan in onze reactie.

Klacht bij de Autoriteit Persoonsgegevens

Als u zich niet kunt vinden in het antwoord van Syncasso op uw klacht / verzoek of wanneer wij daar niet op tijd op reageren, dan kunt u ook een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Meer gegevens inzake hoe u een klacht kunt indienen vindt u op de website van de Autoriteit Persoonsgegevens www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/.

Bezoekadres: Hoge Nieuwstraat 8 (alleen op afspraak)
2514 EL Den Haag
Postadres: Postbus 93374
2509 AJ Den Haag
Telefoon: 088-1805 250 (ma t/m do van 10 uur tot 12 uur)