



## **PRIVACYVERKLARING**

Protega (KvK 42003302), gevestigd aan Papiermolenlaan 3-9, 9721 GR Groningen, is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens zoals weergegeven in deze verklaring. Een actuele versie is te vinden op [www.protega.nl](http://www.protega.nl). Voor vragen over deze privacyverklaring kun je contact opnemen met onze functionaris gegevensbescherming, Yoeni Delfstra, via [info@protega.nl](mailto:info@protega.nl) of [+31 6 1333 5015](tel:+31613335015).

### **Artikel 1. Persoonsgegevens en verwerkingsdoel**

Wij verwerken persoonsgegevens die schuldenaren en opdrachtgevers ons verstrekt hebben of die nodig zijn om onze incassodienstverlening goed uit te kunnen voeren. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren bij het opstarten van een dossier, tijdens het incassotraject of bij het treffen van een betalingsregeling. Het gaat daarbij om de volgende gegevens en verwerkingsdoeleinden:

- *Roepnaam* en *achternaam*, zodat wij je kunnen identificeren, onderscheiden van andere betrokkenen en op de juiste manier kunnen aanspreken;
- *Geslacht*, *initialen*, *geboortenamen* en *geboortedatum*, omdat in gerechtelijke procedures vaak officiële personalia vereist zijn, om zeker te weten dat namens of tegen de juiste persoon wordt geprocedeerd;
- *Informatie met betrekking tot de herkomst van een vordering*, wij zijn verplicht de rechtmatigheid van een vordering te toetsen en te controleren of de opdrachtgever over de juiste onderbouwing beschikt;
- *Telefoonnummer* en *e-mailadres*, zodat we contact met je kunnen onderhouden of andere betrokken partijen binnen de zaak kunnen benaderen;
- *Bankrekeningnummer*, om in zaken waar een financieel belang speelt betalingen te kunnen verrichten;
- *Burgerservicenummer (BSN)* en *inkomens-* en *vermogensgegevens*, bijvoorbeeld als dit nodig is voor het aanvragen van gesubsidieerde rechtsbijstand, het verifiëren van je identiteit, het berekenen van een aflossingscapaciteit of het treffen van betalingsregelingen;
- *Polisnummer*, om te kunnen beoordelen of juridische bijstand verhaald kan worden via een rechtsbijstandsverzekering;
- *KvK-nummer*, om de gegevens van betrokken bedrijven te controleren bij de Kamer van Koophandel;
- *Gegevens over interactie (link tracking)*, Wij kunnen bijhouden of onze digitale berichten worden geopend en of er op betaallinks wordt geklikt. Dit doen wij uitsluitend om de ontvangst van onze communicatie te verifiëren en om de effectiviteit van het incassotraject te waarborgen.

### **Artikel 2. Bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens en beschermingsmaatregelen**

Wij verwerken geen bijzondere persoonsgegevens, maar verwerken wel gevoelige gegevens waarvoor extra maatregelen gelden:

- *Burgerservicenummer (BSN)*, wordt niet structureel vastgelegd. Bij controle van identiteitsdocumenten vragen wij cliënten het BSN en andere niet-noodzakelijke gegevens af te schermen. Indien onverhoopt documenten met zichtbaar BSN in ons bezit komen, worden deze geanonimiseerd. Deze gegevens worden niet opgeslagen in ons CRM en na gebruik verwijderd;
- *Polisnummers*, *inkomens-* en *vermogensgegevens*, worden alleen verwerkt als dit noodzakelijk is voor bijvoorbeeld een procedure of aanvraag van declarabele of gesubsidieerde rechtsbijstand. Deze gegevens worden niet opgeslagen in ons CRM en na gebruik verwijderd.

### **Artikel 3. Doeleinden en grondslagen van verwerking**

Persoonsgegevens verwerken wij op basis van de uitvoering van een overeenkomst, het voldoen aan een wettelijke verplichting of ons gerechtvaardigd belang, afhankelijk van het doel van de verwerking. Gevoelige persoonsgegevens verwerken wij alleen als dat strikt noodzakelijk is voor onze dienstverlening en worden niet opgeslagen in ons CRM.

### **Artikel 4. Geautomatiseerde besluitvorming**

Wij nemen geen besluiten die uitsluitend gebaseerd zijn op geautomatiseerde gegevensverwerking (zoals profiling) en die juridische of anderszins significante gevolgen hebben voor betrokkenen. Bij iedere besluitvorming is altijd menselijke tussenkomst aanwezig.



## **Artikel 5. Bewaartermijnen**

Wij bewaren je persoonsgegevens niet langer dan strikt nodig is om de doelen te realiseren waarvoor je gegevens worden verzameld. Wij hanteren de volgende bewaartermijnen:

- Niet-bijzondere persoonsgegevens bewaren we tot vijf jaar na afloop van de laatst gevoerde procedure of nadat het contactprofiel in ons CRM is aangemaakt en er geen diensten afgenomen zijn. Reden hiervoor is de mogelijkheid van het heropenen en starten van nieuwe procedures;
- Gevoelige persoonsgegevens bewaren we niet langer dan strikt noodzakelijk is met een maximum van één maand. Het gaat hierbij om een burgerservicenummer, polisnummer of inkomens- en vermogensgegevens die kort nodig zijn, niet vastgelegd worden in ons CRM en daarna verwijderd worden;
- Voor vonnissen, uitspraken en facturen hanteren wij de bewaartermijn van zeven jaar. Redengevend hiervoor is de Nederlandse wetgeving omtrent de bewaarplicht.

## **Artikel 6. Minderjarigheid**

Onze website en dienstverlening zijn niet gericht op personen jonger dan 16 jaar. We kunnen echter niet controleren of een bezoeker daadwerkelijk ouder is. We raden ouders dan ook aan toezicht te houden op de online activiteiten van hun kinderen. Als je vermoedt dat wij zonder toestemming persoonsgegevens van een minderjarige hebben verzameld, neem dan contact met ons op via [info@protega.nl](mailto:info@protega.nl). Wij zullen deze gegevens dan verwijderen.

## **Artikel 7. Delen van persoonsgegevens met derden**

Wij verkopen jouw persoonsgegevens niet aan derden. Wel kunnen externe partijen in bepaalde gevallen toegang hebben tot persoonsgegevens wanneer dat nodig is voor het uitvoeren van hun werkzaamheden voor ons, bijvoorbeeld bij technische ondersteuning of systeembeheer. Deze partijen handelen uitsluitend in onze opdracht en onder onze verantwoordelijkheid. Met alle externe verwerkers sluiten wij verwerkersovereenkomsten om te zorgen voor een passend niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid van jouw gegevens. Voor de uitvoering van onze dienstverlening maken wij gebruik van systemen zoals Google en Zoho CRM. Indien je contact met ons opneemt via WhatsApp, Facebook of Instagram, kunnen jouw gegevens ook op de servers van Meta worden verwerkt.

## **Artikel 8. Cookies en vergelijkbare technieken**

Wij gebruiken cookies op de website. Meer informatie vind je in ons cookiebeleid op: <https://branddesign.nl/cookiebeleid/>.

## **Artikel 9. Gegevens inzien, aanpassen of verwijderen**

Je hebt het recht om je persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te laten verwijderen. Ook kun je je toestemming voor verwerking intrekken, bezwaar maken tegen verwerking, of vragen om overdracht van je gegevens. Stuur je verzoek naar [info@protega.nl](mailto:info@protega.nl). Voeg een kopie van je identiteitsbewijs toe zodat we zeker weten dat het verzoek van jou komt. Maak je pasfoto, BSN, paspoortnummer en MRZ (de strook onderaan het paspoort) onleesbaar. We reageren zo snel mogelijk, uiterlijk binnen vier weken. Je hebt daarnaast het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens via:

<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/een-tip-of-klacht-indienen-bij-de-ap>.

## **Artikel 10. Hoe wij persoonsgegevens beveiligen**

Wij nemen de beveiliging van jouw persoonsgegevens serieus en hebben passende technische en organisatorische maatregelen genomen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Zo maken wij gebruik van systemen met verplichte tweestapsverificatie (two-factor authentication) en hebben medewerkers uitsluitend toegang tot gegevens die zij nodig hebben voor hun werkzaamheden. Ons primaire systeem, Zoho CRM, versleutelt gegevens met AES-256-technologie. Daarnaast worden back-ups gemaakt en wordt het gebruik van persoonlijke accounts en activiteiten in het systeem gelogd. Op alle werkplekken is antivirussoftware geïnstalleerd en worden apparaten up-to-date gehouden. Wij streven ernaar zoveel mogelijk papierloos te werken. Als fysieke documenten noodzakelijk zijn, worden deze bewaard in een afsluitbare en brandvertragende dossierkast, met beperkte toegang. Mocht je het vermoeden hebben dat jouw gegevens toch niet goed beveiligd zijn, of dat er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact met ons op via [info@protega.nl](mailto:info@protega.nl).