



## Privacy Statement

**Dit Privacy Statement is in werking getreden op 3 augustus 2020, versie 20.1.**

**Bos Incasso** is ervan overtuigd dat de bescherming en eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van haar stakeholders (zoals medewerkers, klanten, debiteuren en andere relaties) van groot belang is. Persoonsgegevens worden met de grootst mogelijke zorgvuldigheid behandeld.

Wij kunnen onze bedrijfsactiviteiten niet uitoefenen zonder bepaalde persoonsgegevens te verwerken. Wij achten het hierbij van belang dat de verwerking van persoonsgegevens gebeurt op een wijze die in overeenstemming is met de bestaande waarborgen voor de bescherming van de privacy. Hierin volgen wij de bestaande wettelijke regels voor de bescherming van persoonsgegevens, te weten de 'Algemene Verordening Gegevensbescherming' (AVG). Bos Incasso houdt zich in alle gevallen aan de eisen van de AVG.

### Verwerkingen

Alle verwerkingen van persoonsgegevens worden bijgehouden in het register van verwerkingen. Hiervoor hanteren wij de opzet zoals beschreven staat in Artikel 30 van de AVG.

### Onderscheid rol als verantwoordelijke versus verwerker

Voor zover onze opdrachtgever zelf de doelen en de middelen van de gegevensverwerking van de persoonsgegevens van haar debiteuren vaststelt, is onze opdrachtgever de verwerkingsverantwoordelijke van haar eigen persoonsgegevens. Indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal Bos Incasso deze persoonsgegevens in opdracht van haar opdrachtgever als verwerker verwerken.

Als verwerker zal Bos Incasso naar beste vermogen zorg dragen voor passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.

In dit Privacy Statement informeert Bos Incasso u over de wijze waarop Bos Incasso met uw persoonsgegevens omgaat.

### Onderscheid persoonsgegevens en anonieme gegevens

Bos Incasso maakt onderscheid tussen persoonsgegevens en anonieme gegevens.

Persoonsgegevens zijn die gegevens op basis waarvan uw identiteit kan worden herleid, zoals uw naam, adres, e-mail adres, telefoonnummer en leeftijd. Bos Incasso kan op verschillende manieren de beschikking krijgen over uw persoonsgegevens. In de eerste plaats kunt u deze persoonsgegevens zelf hebben verstrekt via deze website of anderszins. Daarnaast kan Bos Incasso uw persoonsgegevens hebben verkregen van haar opdrachtgevers of van dataleveranciers.

Anonieme gegevens zijn gegevens die niet (meer) kunnen worden herleid tot uw identiteit. Een belangrijk en veel voorkomend voorbeeld van anonieme gegevens is het IP-adres. Wanneer u onze website bezoekt, is het noodzakelijk bepaalde informatie te verzamelen om de verbinding goed te

laten verlopen. Als u een webpagina opvraagt, is het voor de webserver noodzakelijk te weten waar de pagina naar toe moet. Daarvoor wordt gebruik gemaakt van uw IP-adres. Dit is een nummerreeks die automatisch door uw internet provider aan uw computer wordt toegekend iedere keer wanneer u inlogt op het internet, zodat uw computer kan worden geïdentificeerd.

### **Voor welke doeleinden gebruikt Bos Incasso uw persoonsgegevens?**

Wij verwerken persoonsgegevens om:

- Tot incasso van de door onze cliënten uit handen gegeven vorderingen te kunnen komen, de uitvoering van een overeenkomst;
- Op basis van actuele en historische (betaal)gegevens met betrekking tot onder andere (de resultaten uit) incasso, te komen tot een database aan de hand waarvan een scoringswaarde c.q. risicoprofiel kan worden vast gesteld, waarmee de kans op verhaalbaarheid kan worden ingeschat;
- Door middel van onze diensten een bijdrage te leveren aan het voorkomen van overkreditering, het minimaliseren van betalingsrisico's en andere problematische schuldsituaties bij betrokkenen;
- Uw reacties via de online invulformulieren (beschikbaar op de website) zo snel en gemakkelijk mogelijk te laten verlopen;
- (de intentie tot) aangaan van een nieuwe overeenkomst (o.a. voor nieuwe medewerkers);
- Diefstal, vernieling en agressie tegen ons personeel te voorkomen en voor opsporingsdoeleinden;
- Telefoongesprekken te kunnen gebruiken voor trainingsdoeleinden;
- Bescherming van onze medewerkers en uw/onze eigendommen;
- Onze servicelening te kunnen verbeteren.

Bos Incasso verwerkt de persoonsgegevens uitsluitend voor de bovengenoemde doelstellingen. Bos Incasso kan de gegevens aan derden ter beschikking stellen die zijn betrokken bij het verwerken en uitvoeren van de genoemde doelstellingen. Met deze derden heeft Bos Incasso verwerkerovereenkomsten gesloten. Daarnaast kan Bos Incasso voor zover dit toegestaan is op basis van de toepasselijke nationale regelgeving, de persoonsgegevens uitwisselen met aan haar gelieerde ondernemingen, en andere organisaties, die ook buiten de EER (Europese Economische Ruimte) gevestigd kunnen zijn, een en ander voor de doeleinden zoals genoemd in dit Privacy Statement.

### **Functionaris Gegevensbescherming**

Bos Incasso heeft een Functionaris Gegevensbescherming aangesteld. Contactgegevens van onze Functionaris Gegevensbescherming treft u aan het einde van dit Privacy Statement aan.

### **Beveiliging persoonsgegevens**

Bos Incasso gaat uiterst zorgvuldig met de persoonsgegevens om en draagt, tezamen met eventuele verwerkers, zorg voor een passende organisatorische en technische beveiliging van haar bestanden waarin de persoonsgegevens worden opgeslagen. Op deze wijze stellen wij zeker dat deze gegevens alleen toegankelijk zijn voor personen die daar uit hoofde van hun functie toe bevoegd zijn en dat de gegevens alleen worden gebruikt voor de doeleinden waarvoor ze zijn verkregen.



Bos Incasso hecht veel waarde aan de beveiliging van uw persoonsgegevens en laat zich daarom jaarlijks controleren en certificeren conform de norm voor Informatiebeveiliging, ISO-27001.

### **Bewaartermijnen**

Ten aanzien van het bewaren van persoonsgegevens hanteren wij daarvoor de wettelijk vastgestelde termijnen. Indien wij persoonsgegevens van onze opdrachtgevers hebben ontvangen wordt de bewaartermijn door de opdrachtgever vastgesteld.

### **Datalekken**

Sinds 1 januari 2016 geldt de meldplicht datalekken. Bos Incasso streeft ernaar om verlies of onrechtmatige verwerking (lekken) tegen te gaan. Wanneer er zich een ernstige gebeurtenis voordoet waarin er sprake is van een datalek, stellen wij de Autoriteit Persoonsgegevens hiervan onverwijld op de hoogte. Als blijkt dat het datalek ongunstige gevolgen zal hebben voor uw persoonlijke levenssfeer zal u hiervan op de hoogte worden gesteld.

### **Rechten ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens**

De AVG verleent aan u de volgende rechten ten aanzien van de door ons verwerkte persoonsgegevens:

- Inzagerecht (art. 13-15 AVG)
- Recht op rectificatie (art. 16 AVG)
- Recht op vergetelheid (art. 17 AVG)
- Recht op beperking van de verwerking (art. 18 AVG)
- Recht op overdraagbaarheid van gegevens (art. 20 AVG)
- Recht op bezwaar (art. 21-22 AVG)

Verzoeken daartoe kunnen schriftelijk of per e-mail worden ingediend op onderstaande adresgegevens van Bos Incasso. Wij willen u vragen om bij uw verzoek een kopie van uw geldige legitimatiebewijs mee te sturen zodat wij er zeker van zijn dat het verzoek tot inzage door u is gedaan. Maak in deze kopie uw pasfoto, MRZ (machine readable zone, de strook met nummers onderaan het paspoort), paspoortnummer en Burgerservicenummer (BSN) zwart. Dit ter bescherming van uw privacy. Wij zullen zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken, reageren op uw verzoek.

### **Externe links**

Deze website kan links naar andere websites bevatten. Wij zijn niet verantwoordelijk voor het privacybeleid of de inhoud van deze andere websites. Wij raden u aan kennis te nemen van de privacyverklaringen op deze websites.

### **Cookiebeleid**

Onze website maakt gebruik van verschillende soorten cookies. Wij vinden het belangrijk dat u zelf controle hebt over uw online privacy. Daarom willen wij u graag zo compleet mogelijk informeren over welke cookies wij gebruiken en voor welke doeleinden.

### *Wat is een cookie?*

Cookies zijn kleine tekstbestanden die een website op uw computer, tablet of mobiele telefoon plaatst op het moment dat u de website bezoekt. In deze cookies wordt informatie over uw websitebezoek opgeslagen. Daarmee is uw computer te herkennen tijdens uw bezoek.

Er zijn verschillende soorten Cookies te onderscheiden. Onze website maakt gebruik van de cookies functionele Cookies, analytische Cookies en marketing Cookies.

- ➔ Functionele Cookies: Functionele Cookies zijn nodig om een website beter te laten functioneren.
- ➔ Analytische cookies: De analytische cookies verzamelen informatie over hoe bezoekers de website gebruiken. De informatie die we hiermee verkrijgen, helpt ons om de website te verbeteren, waardoor deze beter aansluit op uw wensen. Wij gebruiken hiervoor de volgende diensten:

### *Google Analytics*

We maken gebruik van Google Analytics om geanonimiseerde overzichten te maken van het bezoekersverkeer op onze website. Google Analytics gebruikt hierbij cookies om gegevens over het website bezoek bij te houden.

### *CoBrowser*

Voor de chatfunctie op onze website maken we gebruik van CoBrowser. CoBrowser plaatst cookies om te voorkomen dat we u meerdere keren een chat aanbieden, terwijl u al een chat heeft gevoerd. Tevens worden anonieme gegevens verzameld over het surfgedrag binnen de website. Aan de hand van het surfgedrag, bepaalt CoBrowser of u een uitnodiging krijgt om een chat te starten.

Marketing cookies: Marketing cookies worden geplaatst op onze website om bezoekers te volgen (tracken) en informatie over hun websitegedrag te verzamelen.

### **Cookies weigeren of geplaatste cookies verwijderen**

Via uw browser kunt u reeds geaccepteerde cookies verwijderen. Ook kunt u zo het accepteren van (bepaalde) cookies uitzetten. Door het verwijderen of uitzetten van cookies kan het gebeuren dat delen van onze website niet meer werken of onjuist worden weergegeven. Ook is het dan lastiger om onze website te verbeteren. Hoe u cookies kunt verwijderen dan wel het accepteren van cookies kunt uitzetten verschilt per browser. Wij adviseren u om, in het geval dat u de cookies wilt verwijderen dan wel het accepteren ervan wilt uitzetten, voor u eigen browser na te gaan hoe u dat kunt doen.

### **Gegevens die wij kunnen bewaren wanneer u contact met ons opneemt**

U kunt op verschillende manieren contact met ons opnemen, telefonisch, per e-mail, via de chat of via het contactformulier op de website. Om uw vraag of klacht te kunnen beantwoorden en er zeker van te zijn dat wij onze reactie met gegevens aan de juiste persoon verstrekken vragen wij standaard om uw dossiernummer en een aantal aanvullende gegevens. Wij kunnen de telefoongesprekken opnemen en de berichten vastleggen in uw dossier.

→ Chatten

Van de chatberichten wordt een gespreksnotitie in het dossier gezet met daarin de afspraken die met u zijn gemaakt. De chatgesprekken worden zowel op de server van Cobrowser bewaard (de organisatie van wie wij de dienst Chat afnemen) als in het dossier.. Indien u een kopie van uw chatgesprek wenst, dan dient u zelf aan het einde van de chatsessie een kopie van de chat te maken.

→ Bellen

Wanneer u met één van onze medewerkers belt komt het soms voor dat uw gesprek wordt opgenomen voor trainings- en kwaliteitsdoeleinden. Deze opnames worden alleen voor dit doeleinde gebruikt. Telefoongesprekken die wij opnemen blijven maximaal 14 dagen bewaard.

**Camerabeelden**

In en rondom onze kantoorpanden hangen videocamera's om onze medewerkers en uw/ons eigendom te beschermen. Deze videocamera's zijn duidelijk zichtbaar geplaatst en bij betreding van onze kantoorpanden wordt u op de aanwezigheid van cameratoezicht geattendeerd.

**Commerciële e-mail en nieuwsbrieven**

Bij het aanvragen van een product of dienst vraagt Bos Incasso om uw persoonsgegevens. Deze gegevens gebruiken wij voor het aangaan en uitvoeren van de overeenkomst, voor het voorkomen en bestrijden van fraude en marketingactiviteiten.

Als u geen commerciële informatie over de producten en diensten van Bos Incasso wilt ontvangen dan kunt u dit aangeven via het formulier op de website.

**Wijziging Privacy Statement**

Wij kunnen te allen tijde dit Privacy Statement wijzigen. Van eventuele wijzigingen brengen wij u op de hoogte.

**Vragen, opmerkingen of klachten**

Wanneer u vragen heeft die niet in dit Privacy Statement zijn beantwoord, wanneer u suggesties of opmerkingen heeft over de inhoud daarvan, of wanneer u gebruik wilt maken van uw rechten dan kunt u ons dit laten weten door een brief te sturen naar Bos Incasso B.V., t.a.v. afdeling Kwaliteit, Postbus 11138, 9700 CC GRONINGEN onder vermelding van 'Privacy', of per e-mail naar [kwaliteit@bosincasso.nl](mailto:kwaliteit@bosincasso.nl).

Indien u een klacht heeft over de verwerking van uw persoonsgegevens of de afhandeling van een verzoek met betrekking tot uw rechten kunt u deze indienen bij de Functionaris Gegevensbescherming.

Dit kan per brief naar Bos Incasso B.V., t.a.v. de Functionaris Gegevensbescherming, Postbus 11138, 9700 CC GRONINGEN onder vermelding van 'Privacy', of per e-mail naar [FG@bosincasso.nl](mailto:FG@bosincasso.nl).

Bos Incasso wil u er tevens op wijzen dat u de mogelijkheid heeft om een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. Dat kan via de volgende link: <https://bit.ly/2ehjL64>.