

Mei 2018

Graydon's kijk op privacy



Inhoudsopgave

I.	Inleiding	2
II.	Wat zijn persoonsgegevens binnen Graydon?	3
III.	Hoe zorgt Graydon ervoor dat het bedrijf vanaf 25 mei 2018 data verwerkt conform de AVG?	3
	1. Rechtmatigheid, redelijkheid en transparantie	2
	2. Beperking van doeleinden	4
	3. Dataminimalisering	4
	4. Nauwkeurigheid	4
	5. Opslagbeperkingen	4
	6. Integriteit en vertrouwelijkheid	4
	7. Verantwoordingsplicht	4
IV.	Hoe kan een betrokkene zijn of haar rechten uitoefenen?	5
V.	Rechten van betrokkenen	5
VI.	Hoe waarborgen we naleving door anderen?	7
VII.	Hoe waarborgen we de naleving van AVG na 25 mei 2018?	7
VIII.	In welk opzicht veranderen onze producten ten gevolge van de AVG?	7
IX.	In welk opzicht veranderen onze overeenkomsten ten gevolge van de AVG?	7

I. Inleiding

In de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) zijn regels vastgelegd voor de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens en voor een vrij verkeer van persoonsgegevens. Het doel van deze verordening is fundamentele rechten en vrijheden van natuurlijke personen te beschermen, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonsgegevens.

Bij Graydon vormt data het hart van onze organisatie. Alles in ons bedrijf draait om data, en we nemen de AVG dan ook zeer serieus. Onze strategie is erop gericht een betrouwbare zakenpartner te zijn, en dus spreekt het voor zich dat Graydon per 25 mei 2018 de AVG zal naleven.

De verantwoordingsplicht is een belangrijk beginsel van de AVG. Dit houdt in dat bedrijven moeten aantonen dat zij de in de AVG vastgelegde regels naleven. Persoonsgegevens mogen alleen op een verantwoorde manier worden verwerkt. Vanwege de positie van Graydon, als partij die beschikt over een grote hoeveelheid persoonsgegevens en deze als kern van haar activiteiten verwerkt, is het essentieel om die verantwoordelijkheid aan te tonen. Alleen dan kan Graydon als betrouwbare partij worden erkend door zowel de natuurlijke personen wiens gegevens verwerkt worden, als door haar zakelijke relaties. In dit document geven we een overzicht van hoe wij de AVG toepassen.

II. Wat zijn persoonsgegevens binnen Graydon?

Zonder de verwerking van persoonsgegevens zouden we de belangrijkste activiteiten voor het realiseren van onze werkzaamheden onmogelijk kunnen uitvoeren. Graydon verwerkt namelijk een grote hoeveelheid persoonsgerelateerde gegevens: informatie over bedrijven, hun aandeelhouders, bestuurders en andere bedrijfsvertegenwoordigers, en ook over zelfstandige ondernemers. Daarnaast verwerkt Graydon scores en ratings, zoals kredietscores, die zijn gebaseerd op andere informatie waarover we beschikken, zoals rechterlijke uitspraken, financiële verslagen en informatie over betalingsgeschiedenis.

Afhankelijk van de aard van de gegevens en de verwerkingsactiviteiten is de rol van Graydon die van verwerkingsverantwoordelijke of van verwerker. Voor onze eigen informatiedatabase zijn we een

verwerkingsverantwoordelijke, vanwege het feit dat we een hoge mate van controle hebben over onze databases. Ook bepalen we in dat geval zelf de doelen en middelen van de verwerking op basis waarvan we uiteindelijk onze diensten aanbieden.

Wanneer we namens een klant een klantendatabase beheren, treden we op als een verwerker. We verlenen een dienst aan onze klant, maar gebruiken de gegevens niet voor andere doeleinden. De klant bepaalt in dat geval de doeleinden en zet Graydon in als middel om die doeleinden te realiseren. Graydon zorgt ervoor dat er wanneer zij als verwerker optreedt een verwerkerovereenkomst is afgesloten met de klant als verwerkingsverantwoordelijke. In die overeenkomst is onder meer vastgelegd welke gegevens Graydon voor die klant verwerkt en voor welke doeleinden.

III. Hoe zorgt Graydon ervoor dat het bedrijf vanaf 25 mei 2018 data verwerkt conform de AVG?

1. Rechtmatigheid, redelijkheid en transparantie

Rechtmatige grond voor het verwerken van persoonsgegevens

Met betrekking tot commerciële data / Graydons producten en diensten

- De rechtmatige grond voor het verwerken van persoonsgegevens in het kader van Graydons producten is gerechtvaardigd belang (artikel 6, onder f, AVG).

Met betrekking tot klanten en prospects

- De verwerkingsgrond voor persoonlijke informatie van klanten en prospects is gerechtvaardigd belang (artikel 6, onder f, AVG), toestemming (artikel 6, onder a, AVG) of uitvoering van een overeenkomst (artikel 6, onder b, AVG).

Toelichting

Als voorbeelden voor rechtvaardiging van Graydon's belangen kunt u denken aan het gerechtvaardigd belang dat Graydon behartigd via haar producten en diensten waarin we gezonde financiële zaken stimuleren en verantwoord lenen mogelijk maken, aan preventie van overcreditering, het proberen te voorkomen en tegengaan van frauduleus handelen, het klanten helpen voldoen aan wet- en regelgeving en het helpen tegengaan van identiteitsfraude.

In het geval van toestemming van prospects en klanten kunt u denken aan het verzenden en informeren over mogelijke producten en diensten en voordelen die wij als organisatie kunnen bieden aan onze relaties.

In elke situatie hebben we nagedacht over de mogelijke negatieve consequenties voor data subjecten en hebben geconcludeerd dat het verwerken van deze informatie gerechtvaardigd is in het kader van de voordelen van deze verwerkingen. Daarbij houden we uiteraard rekening en verplichten we onszelf ertoe de juiste beveiligingsmaatregelen te treffen en om ervoor te zorgen dat de rechten van datasubjecten gewaarborgd zijn.

Transparantie

Graydon is transparant over de gegevens die zij verwerkt en voor welke doeleinden dat plaatsvindt. Om adequaat te informeren is er een heldere Privacyverklaring beschikbaar via de website. Bovendien worden betrokkenen waar mogelijk actief geïnformeerd over de verwerking van hun persoonsgegevens. Dit visiestuk draagt zelf ook bij aan transparantie door te laten zien welke maatregelen Graydon treft om aan de AVG te kunnen voldoen.

Betrokkenen hebben ook rechten die zij kunnen uitoefenen om meer inzicht te krijgen in de gegevensverwerkingen van Graydon, zoals het recht op inzage. Graydon heeft procedures ingericht om die rechten te faciliteren. Dit is hieronder nader uitgewerkt bij de 'Rechten van betrokkenen'.

Zie voor transparantie 'recht op informatie/informatieverplichtingen' hieronder.

2. Beperking van doeleinden

Onze doeleinden zijn vastgelegd in onze externe Privacyverklaring, die beschikbaar is op onze website, en worden genoemd in onze kennisgevingen (zie 'recht op informatie') onze algemene voorwaarden en andere relevante documenten. We zullen persoonsgegevens niet zomaar verder verwerken voor andere doeleinden. Voor alle verwerkingen is vooraf specifiek vastgesteld wat het precieze doel is, waarom de gegevensverwerking noodzakelijk is om dat doel te bereiken, en is getoetst of het doel en de verwerking voldoen aan de eisen van rechtmatigheid, proportionaliteit en evenredigheid.

3. Privacy by Design and Default

In bedrijfs- en productontwikkelingsprocessen en op de betreffende afdelingen heeft Graydon 'Privacy by Design' en 'Privacy by Default' geïmplementeerd. Graydon waarborgt dat in het ontwikkelingsproces van een product, vanaf het eerste concept tot de introductie daarvan, vereisten en beoordelingen zijn opgenomen zoals vastgelegd in 'Privacy by Design' en 'Privacy by Default'. We willen op die manier zeker stellen dat in een product of dienst uitsluitend data wordt gebruikt die voor dat product of die dienst noodzakelijk is en dat de privacy risico's voor betrokkenen zijn gemitigeerd. 'Privacy by Design & Default' wordt toegepast op de betreffende afdelingen die we daarvoor hebben geïdentificeerd.

4. Nauwkeurigheid

Alles in ons bedrijf draait om data. Voor onze producten en diensten is het essentieel dat we data van hoge kwaliteit kunnen bieden. Onze operationele afdeling houdt zich voortdurend bezig met datakwaliteit en hoe die te verbeteren. Graydon waarborgt de datakwaliteit door redelijke maatregelen te nemen om de nauwkeurigheid van verkregen persoonsgegevens te garanderen. Dit houdt in dat we beleid en procedures toepassen om:

- te waarborgen dat de herkomst van persoonsgegevens duidelijk is;
- zorgvuldig alle mogelijke problemen betreffende de nauwkeurigheid van informatie te overwegen; en
- na te gaan of het nodig is de informatie (voortdurend) bij te werken.

5. Opslagbeperkingen

De grondslag voor het opslaan of bewaren van data wordt door de AVG niet gewijzigd. Voor alle persoonsgegevens die we verwerken geldt het bewaartermijnenbeleid dat we hanteren en waarnaar we (voor zover dat voor betrokkenen relevant is) in onze online Privacyverklaring verwijzen. Bij het opstellen van ons bewaartermijnenbeleid hebben we rekening gehouden met de AVG, overige wettelijke vereisten, toepasselijke gedragscodes en andere relevante normen en marktpraktijken.

6. Integriteit en vertrouwelijkheid

We nemen de beveiliging van persoonsgegevens heel serieus. We streven ernaar steeds passende beveiligingsmaatregelen te treffen, om te voorkomen dat de persoonsgegevens die we bewaren, onopzettelijk of bewust, worden gecompromiteerd. Onze IT Security Officer zet zich volledig in en is verantwoordelijk voor het waarborgen van de informatieveiligheid. Momenteel zijn we ook bezig om ISO 27000-certificering te verkrijgen. In het bijzonder zullen we het volgende doen:

- onze beveiliging ontwerpen en opzetten in overeenstemming met de aard van de persoonsgegevens die we bewaren en de schade die door een mogelijke inbreuk op de beveiliging kan ontstaan;
- erop toezien dat we over de juiste fysieke en technische beveiliging beschikken, ondersteund door solide beleid en procedures en betrouwbare, goed getrainde medewerkers;
- goed voorbereid zijn om snel en effectief actie te kunnen ondernemen bij een eventuele inbreuk op de beveiliging.

7. Verantwoordingsplicht

Het nieuwe beginsel van verantwoordingsplicht is een van de belangrijkste wijzigingen die in de AVG worden geïntroduceerd. Met betrekking tot dit nieuwe beginsel zullen we voor het volgende zorgen:

- intern beleid voor gegevensbescherming (zoals privacybeleid, bewaartermijnenbeleid, beleid voor inbreuk op gegevens, HR-privacybeleid, informatiebeveiligingsbeleid, enzovoorts);
- de hierbij noodzakelijke communicatie met medewerkers en trainingsprogramma's;
- privacy-audits;
- een verwerkingenregister;
- de noodzakelijke verwerkingsovereenkomsten (Data Processing Agreements) met derden;
- effectbeoordelingen met betrekking tot gegevensbescherming (Data Protection Impact Assessments); en
- het aanstellen van een FG.

IV. Hoe kan een betrokkene zijn of haar rechten uitoefenen?

De AVG voorziet betrokkenen van uitgebreidere rechten, waarmee zij meer controle krijgen over wat er met hun persoonsgegevens gebeurt. Kort gezegd zullen we het volgende doen:

(1) betrokkenen een duidelijke uitleg geven van hun rechten; hoe ze die rechten kunnen uitoefenen; en wat ze kunnen verwachten wanneer ze dat doen;

(2) procedures instellen die het betrokkenen mogelijk maken hun rechten uit te oefenen, door binnen Graydon beleidsregels en procedures te formuleren voor het behandelen van verzoeken van betrokkenen, met vermindering van onnodige administratieve obstakels. Verzoeken zullen worden afgehandeld door een lokaal team van goed getrainde medewerkers die weten wat ze moeten doen en over de bevoegdheden beschikken om zaken die fout zijn gegaan weer recht te zetten.

(3) online publiceren van onze Privacyverklaring en informatie over de nieuw aangestelde FG, en zorgen dat betrokkenen een Q&A-pagina kunnen raadplegen.

De volgende paragraaf gaat uitgebreider in op de rechten van betrokkenen.

V. Rechten van betrokkenen

Recht op informatie

Een belangrijk beginsel van de AVG is dat dataverwerking op transparante wijze moet worden uitgevoerd.

De plicht te informeren is met name van toepassing op de dataverwerkingsactiviteiten van Graydon. We zijn bijvoorbeeld verplicht om informatie te geven over wat we doen, voor welke doeleinden, en op basis van welke rechtmatige grondslag we dat doen. Het moet voor betrokkenen bovendien duidelijk zijn welke andere organisaties mogelijk persoonsgegevens van Graydon ontvangen, als een verwerker of als een ontvanger.

Alsaanbieder van verschillende informatieproducten is Graydon verwerkingsverantwoordelijke. Graydon moet betrokkenen daarom informeren over de verwerking van hun gegevens.

De informatieplicht geldt voor alle producten van Graydon. Voor bepaalde financiële controles kan de informatieplicht worden opgeschort, maar dit geldt alleen voor klanten van Graydon die voor deze controles gebruikmaken van Graydons kredietinformatieproduct(en), en is niet van invloed op Graydons overige plichten.

Graydon informeert betrokkenen online via een Privacyverklaring, via een brief aan bedrijven, door middel van een Q&A op de website en middels dit document.

Recht op inzage

Ook onder de AVG hebben betrokkenen een recht op inzage in hun persoonsgegevens. Nu de AVG dagelijks in het nieuws is, mag worden verwacht dat het aantal verzoeken zal toenemen. De termijn waarbinnen op een verzoek moet worden gereageerd, is één maand. Het recht van inzage kan worden uitgeoefend door alle categorieën van betrokkenen (d.w.z. klanten/prospects, personen in de commerciële databases en medewerkers) van wie Graydon over persoonsgegevens beschikt.

Om een tijdige en correcte afhandeling van dit soort verzoeken van betrokkenen te kunnen garanderen, in overeenstemming met de nieuwe termijnen, zijn we op dit moment bezig onze procedures te herzien.

Rectificatie

Ook onder de AVG dient de verwerkingsverantwoordelijke ervoor te zorgen dat persoonsgegevens juist en accuraat zijn. Betrokkenen behouden het recht om gegevens die zij onjuist of onvolledig achten, te laten wijzigen. Rectificatie is geen nieuw recht onder de AVG, en Graydon hanteert al een proces waarbij betrokkenen om rectificatie kunnen verzoeken. Het recht van rectificatie geldt voor alle betrokkenen van wie Graydon data verwerkt.

Bezwaar

Uitoefening van het recht van bezwaar houdt over het algemeen in dat elke verwerking op grond van een gerechtvaardigd belang van de verwerkingsverantwoordelijke wordt stopgezet, tenzij er sprake is van dwingende gerechtvaardigde gronden die voorrang hebben boven de belangen van de betrokkene die bezwaar maakt. Het is dan ook belangrijk om voor elk proces aan te geven wat de precieze gerechtvaardigde belangen zijn van

Graydon of een derde. Indien het recht van bezwaar wordt ingeroepen door een betrokkene maakt Graydon per geval een zorgvuldige afweging van de belangen van de betrokkene, in het bijzonder de rechten en vrijheden van die persoon, tegenover de belangen van Graydon of een derde. Indien Graydon van mening is dat haar belangen prevaleren boven de belangen van de betrokkene wordt deze daarover geïnformeerd, inclusief een zorgvuldige onderbouwing van de uitkomst.

Er geldt ook een afzonderlijk recht voor betrokkenen op basis waarvan zij bezwaar kunnen maken tegen de verwerking van persoonsgegevens voor direct marketingdoeleinden. Dit is een absoluut recht, en we zullen dan ook onmiddellijk tegemoetkomen aan ingediende bezwaren wanneer het gaat om gevallen waarin we persoonsgegevens voor direct marketing gebruiken. Dit is alleen relevant voor klanten/prospects van Graydon.

Het recht om vergeten te worden

Het recht op gegevenswissing (in de AVG ook 'het recht op vergetelheid') hangt nauw samen met het hierboven beschreven recht van bezwaar. Het geeft betrokkenen het recht hun gegevens permanent te laten wissen, maar alleen als aan de gespecificeerde voorwaarden is voldaan en onder voorbehoud van bepaalde uitzonderingen.

Wanneer het bijvoorbeeld gaat om een bezwaar tegen de verwerking door Graydon van gegevens over kredietwaardigheid, zullen de meeste betrokkenen waarschijnlijk niet over voldoende krachtige gronden beschikken om de gegevens te laten wissen. De reden hiervoor is dat er meestal dwingende gerechtvaardigde gronden zijn die het bewaren van de data door Graydon rechtvaardigen, en die vooral te maken hebben met het belang om kredietverstrekkers in staat te stellen rechtvaardige kredietbesluiten te nemen.

Beperking

Het recht op beperking van de verwerking houdt in dat gegevens niet verder mogen worden gewijzigd of anderszins aangepast, maar dat de huidige situatie moet worden gehandhaafd. Betrokkenen hebben het recht hun persoonsgegevens als beperkt voor verwerking (of als onderwerp van een geschil) te laten markeren, bijvoorbeeld wanneer ze de nauwkeurigheid van de door Graydon bewaarde informatie aanvechten. De termijn gedurende welke de gegevens moeten worden gemarkeerd, is de termijn die nodig is om de nauwkeurigheid ervan te verifiëren. De belangen van andere personen of organisaties moeten duidelijk zwaarder wegen dan het belang van de betrokkene.

Dataportabiliteit

Het nieuwe recht op dataportabiliteit zal zelden op Graydon van toepassing zijn. Op het recht op dataportabiliteit kan een beroep worden gedaan wanneer verwerking is gebaseerd op toestemming of op een overeenkomst en geautomatiseerd wordt uitgevoerd (dit is daarom misschien alleen relevant voor klanten/prospects en/of medewerkers). Verwerking binnen Graydon vindt hoofdzakelijk plaats op basis van gerechtvaardigd belang (dat geen grond is voor het recht op dataportabiliteit), en de meeste data die door Graydon worden verwerkt, worden verkregen van organisaties van derden en niet van de betrokkenen zelf. Indien Graydon gegevens verwerkt namens een klant voor wie de verplichting van dataportabiliteit geldt, zal Graydon de klant ondersteunen bij het structureren van de data in een formaat dat vereist is om aan die verplichting te kunnen voldoen.

Geautomatiseerde besluitvorming

Ingevolge artikel 22 van de AVG hebben betrokkenen het recht niet te worden onderworpen aan een besluit dat uitsluitend is gebaseerd op geautomatiseerde verwerking en dat wezenlijke consequenties voor hen heeft. Daarop bestaan wel uitzonderingen, zoals wanneer een betrokkene uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven. Wij zijn van mening dat we geen besluiten nemen waarop artikel 22 van de AVG van toepassing is. We verstrekken informatie aan onze klanten, en onze klanten gebruiken die informatie voor het nemen van besluiten (waaronder mogelijk geautomatiseerde besluiten). Over het algemeen zijn het onze klanten, en niet wijzelf, die naleving van artikel 22 moeten waarborgen. We verwachten dan ook dat onze klanten na 25 mei 2018 informatie zullen vragen over de wijze waarop door ons verstrekte gegevens (zoals kredietscores) zijn verzameld of gegenereerd, en om die reden bereiden we momenteel materiaal voor ter ondersteuning van dergelijke verzoeken.



VI. Hoe waarborgen we naleving door anderen?

We hebben bestaande overeenkomsten met leveranciers, zakenpartners en klanten onder de loep genomen en zullen deze waar nodig aanpassen en verwerkerovereenkomsten afsluiten om naleving van de AVG te waarborgen. Graydon streeft ernaar dat elke nieuwe overeenkomst met een leverancier, klant of zakenpartner voldoet aan de AVG. We hebben daartoe beleidsregels en processen opgesteld die in ons algemene inkoopproces zijn opgenomen.

VII. Hoe waarborgen we de naleving van AVG na 25 mei 2018?

Hoewel het natuurlijk belangrijk is dat we op 25 mei 2018 naleving van de AVG hebben gerealiseerd, is het AVG-project dat we uitvoeren slechts het startpunt voor voortdurende naleving van de AVG vanaf die datum. Het behouden van compliance en verder bevorderen van zorgvuldig gegevensgebruik zijn cruciaal voor de positie en werkzaamheden van Graydon. Ook na 25 mei zullen er dus toezicht en audits plaatsvinden. Procedures worden regelmatig geëvalueerd, en de FG zal intern toezicht houden op de naleving van de AVG. Tenslotte wordt voortdurend aan awareness gewerkt om deze op peil te houden.

VIII. In welk opzicht veranderen onze producten ten gevolge van de AVG?

In het kader van ons AVG-project nemen we al onze producten onder de loep.

Dat houdt in dat we de producten en diensten die klanten kopen en ontvangen van Graydon, beoordelen vanuit het perspectief van AVG-naleving. Vervolgens wordt vastgesteld of er vóór 25 mei 2018 wijzigingen tot stand moeten worden gebracht en welke dat zijn. Voor al onze producten is 'gerechtvaardigd belang' de wettelijke basis voor de verwerking van persoonsgegevens, en dit

zal ook het geval zijn wanneer de AVG in werking is getreden. We gaan er dan ook van uit dat het merendeel van onze producten in de huidige vorm beschikbaar blijft.

- Nadere informatie over de gevolgen voor specifieke producten en termijnen voor klantentests (indien vereist) volgt, zodra onze plannen verder zijn uitgewerkt. In samenwerking met de klantgerichte teams kan dan nadere informatie en begeleiding worden verkregen.
- Tegelijkertijd willen we ervoor zorgen dat onze overeenkomsten met klanten in overeenstemming zijn met de nieuwe AVG-bepalingen. We willen deze gelegenheid ook aangrijpen om onze overeenkomsten en algemene voorwaarden te vereenvoudigen en te standaardiseren.

IX. In welk opzicht veranderen onze overeenkomsten ten gevolge van de AVG?

Onze standaardovereenkomsten met klanten en algemene voorwaarden worden aangepast aan het nieuwe taalgebruik en de nieuwe vereisten van de AVG.

Net als voorheen zal Graydon vaker optreden als een verwerkingsverantwoordelijke dan als een verwerker. Wijzigingen van onze standaardovereenkomsten zullen onder meer het volgende omvatten:

- meer duidelijkheid verschaffen over de status van elke partij als een verwerkingsverantwoordelijke of verwerker; en
- aanpassing van het taalgebruik aan de bewoordingen in de AVG.

Deze wijzigingen zullen voor 25 mei 2018 zijn doorgevoerd.

Graydon Nederland BV

Hullenbergweg 250 | 1101 BV Amsterdam | T. 020 567 99 00 | info@graydon.nl