

Privacy Statement

AUGUSTUS 2022

Als incassobureau is het één van onze belangrijkste taken van coeo Incasso B.V. (hierna: coeo) om uw privacy serieus te nemen en uw persoonlijke informatie op een dusdanige manier te gebruiken dat de integriteit daarvan zo veel als mogelijk wordt gegarandeerd.

Dit Privacy Statement heeft tot doel om de hiernavolgende vragen te beantwoorden:

1. Wie is coeo?
2. Welke partijen voorzien coeo van uw persoonsgegevens?
3. Welke persoonsgegevens verwerkt coeo?
4. Voor welke doeleinden verwerkt coeo uw informatie?
5. Welke subverwerkers verwerken uw persoonsgegevens voor coeo?
6. Hoe lang bewaart coeo uw persoonsgegevens?
7. Hoe beschermt coeo uw persoonsgegevens?
8. Welke rechten heeft u ten aanzien van de verwerking van uw persoonsgegevens?
9. Waar kunt u terecht voor vragen, klachten en meldingen?
10. Wanneer verandert dit Privacy Statement?

1. Wie is coeo?

Coeo is een credit management organisatie - in de volksmond: 'incassobureau' - welke zich voornamelijk bezighoudt met het incasseren van vorderingen in opdracht van bedrijven, (gemeentelijke) instanties en particulieren. Het kantoor van coeo is gevestigd te Rotterdam aan de Wilhelminakade 159 en onze onderneming staat ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 24470897.

Overzicht bedrijfsgegevens:

coeo Incasso B.V.

Wilhelminakade 159

3072 AP Rotterdam

Telefoonnummer: 010 - 41 45 444

Algemeen: info@coeo-incasso.nl / Privacy: privacy@coeo-incasso.nl

Inschrijvingsnummer Handelsregister: 24470897

2. Welke partijen voorzien coeo van uw persoonsgegevens?

Coeo kan op meerdere wijzen de beschikking krijgen over uw persoonsgegevens. Hieronder lichten wij de vier meest voorkomende situaties toe:

- De eerste wijze waarop coeo uw persoonsgegevens verkrijgt, is van onze opdrachtgevers. Onze opdrachtgevers die ons voorzien van incasso-opdrachten hebben overeenkomsten met ons kantoor gesloten, waardoor de regels omtrent het gebruik van uw persoonsgegevens streng worden bewaakt.
- De tweede wijze waarop coeo persoonsgegevens over u kan ontvangen, is via partners zoals handelsinformatiebureaus, data-validatiekantoren, maar ook via publiekelijk toegankelijke bronnen zoals de telefoongids, het curatele-, bewind- en insolventieregister en sociale media. Gegeven de aard van de dienstverlening van coeo, gebruikt coeo voornoemde partijen om u te bereiken indien het vermoeden bestaat dat de door coeo gebruikte correspondentiegegevens niet juist, niet volledig of niet toereikend zijn om met u te kunnen corresponderen over de vordering van onze opdrachtgever.
- De derde wijze waarop coeo uw persoonsgegevens kan ontvangen is wanneer u deze zelfstandig of middels een gemachtigde aan ons kantoor heeft verstrekt via de websites www.coeo-incasso.nl of app.coeo-incasso.nl, per e-mail, telefonisch, per brief of anderszins, bijvoorbeeld indien u ons een incasso-opdracht geeft of u ons voorziet van een nieuw correspondentieadres.
- De vierde wijze waarop coeo uw persoonsgegevens kan ontvangen is middels uw bezoek aan de website van coeo. Op de website wordt gebruik gemaakt van cookies, welke cookies informatie kunnen verzamelen over uw surf-gedrag. Onder de AVG zijn de gegevens welke deze cookies verzamelen tevens persoonsgegevens. Meer informatie over het gebruik van cookies vindt u in de [Cookie Policy](#).

Indien uw gegevens op een andere wijze dan hierboven opgesomd zijn verkregen, gelden onverkort de beperkingen ten aanzien van het gebruik van deze persoonsgegevens zoals vastgelegd in dit Privacy Statement. Coeo zal uw persoonsgegevens zo zorgvuldig als mogelijk gebruiken, ongeacht de bron.

3. Welke persoonsgegevens verwerkt coeo?

Coeo maakt onderscheid tussen persoonsgegevens en anonieme gegevens. **Persoonsgegevens** zijn gegevens op basis waarvan uw identiteit kan worden herleid, zoals uw naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer en leeftijd.

Anonieme gegevens zijn gegevens die niet (meer) kunnen worden herleid tot uw identiteit.

Coeo verzamelt de hiernavolgende (persoons)gegevens van u:

- Naam;
- Geslacht;
- Geboortedatum;
- Adres, woonplaats, land;
- (mobiele) telefoonnummer(s);
- E-mailadres(sen);
- Geleverde diensten/goederen betreffende de openstaande vordering;
- Persoonsgegevens omvat in de inhoud van brief, e-mail en telefoongesprekken welke met ons kantoor of onze opdrachtgever worden gevoerd;
- Financiële gegevens, zoals bankrekeningnummer of informatie over (problematische) schulden;

In het geval van uw bezoek aan onze websites, wordt tevens apparaat-informatie, zoals uw IP- adres, de taal- en browserinstellingen, tijdzone, besturingssysteem, platform en schermresolutie verzameld door middel van het gebruik van Cookies en het inloggen in ons Klantenportaal.

Indien dit voor bewijsvoering in of buiten rechte als noodzakelijk dient te worden geacht, kan ook de door u gevoerde correspondentie met ons of met onze opdrachtgevers en of aan onze opdrachtgevers gelieerde derden en overige bewijsmiddelen die niet onder de hierboven genoemde categorieën vallen, worden verzameld en worden verwerkt. Ten einde onze cliënten te adviseren, is het tevens mogelijk dat wij gegevens trachten te verzamelen over uw financiële handelen en uw kredietwaardigheid. In het bijzonder, kan coeo de gegevens verwerken welke over u zijn opgenomen in het Centraal Krediet Informatiesysteem van het Bureau Krediet Registratie (BKR), indien de incasso-opdracht betrekking heeft op het incasseren van een bij de BKR geregistreerde schuld, zoals consumptief krediet.

Het kan ook voorkomen dat u vrijwillig aan ons gegevens verstrekt, bijvoorbeeld over uw financiële situatie ten einde een op maat gemaakte betalingsregeling met ons kantoor af te spreken.

4. Voor welke doeleinden verwerkt coeo uw informatie

Coeo gebruikt de verzamelde persoonsgegevens ten einde de hierna genoemde doeleinden te realiseren. Per doeleinde, noteren wij tevens de juridische grondslag voor de verwerking.

Doeleinde van verwerking	Juridische grondslag van verwerking
Het administreren, beheren en incasseren van facturen en vorderingen op natuurlijke- en rechtspersonen voor onze opdrachtgevers en/of voor ons eigen debiteurenbeheer en het administreren van daarmee corresponderende betalingen.	Uitvoering van de overeenkomst en nastreven van gerechtvaardigde belangen.
Ontbrekende of foutieve persoons- en/of correspondentiegegevens te corrigeren of aan te vullen met de juiste gegevens teneinde ons kantoor en onze opdrachtgevers in staat te stellen om contact met u tot stand te brengen om overcreditering en onnodige kosten tegen te gaan.	Nastreven van gerechtvaardigde belangen
Het bepalen van een risicomodel en een score op basis van actuele en historische gegevens met betrekking tot het incasseren van vorderingen, waarmee de kans op verhaalbaarheid van deze vorderingen kan worden vastgesteld.	Nastreven van gerechtvaardigde belangen.
Het optimaliseren en verbeteren van de kwaliteit van de incassodienstverlening aan onze opdrachtgevers middels het analyseren en beoordelen van de kwaliteit van de door ons personeel gevoerde (schriftelijke) correspondentie en voor	Nastreven van gerechtvaardigde belangen.

<p>kwaliteits- en trainingsdoeleinden opgenomen telefoongesprekken.</p>	
<p>Het ondersteunen van organisaties - die blootstaan aan kredietrisico's - in het nemen van beslissingen over het selecteren van potentiële opdrachtgevers, het al dan niet of onder bepaalde voorwaarden aangaan dan wel continueren dan wel beëindigen van handelstransacties, het bepalen van vorderings-, innings- en verhaalsmogelijkheden en het verzamelen en verwerken van gegevens over natuurlijke personen ten behoeve van het samenstellen van kredietmanagementrapportages, waaronder rapportages betreffende betalingsmogelijkheden, acceptatie, vorderings-, innings- en verhaalsinformatie, in het kader van kredietverlening en kredietinning.</p>	<p>Nastreven van gerechtvaardigde belangen.</p>
<p>Het verder verwerken van de persoonsgegevens ten behoeve van het samenstellen van (mogelijk) toekomstige kredietmanagementrapportages, waaronder rapportages betreffende betalingsmogelijkheden, acceptatie, vorderings-, innings- en verhaalsinformatie, en (mogelijk) toekomstige vorderings- en inningshandelingen.</p>	<p>Nastreven van gerechtvaardigde belangen.</p>
<p>De ondersteuning van opdrachtgevers in het nemen van beslissingen ten aanzien van (buiten)gerechtelijke en executoriale handelingen.</p>	<p>Nastreven van gerechtvaardigde belangen.</p>
<p>Het voorkomen, constateren en opsporen van fraude en fraudeurs ten einde eventuele schade op de juiste persoon of personen te verhalen in opdracht van onze opdrachtgevers.</p>	<p>Nastreven van gerechtvaardigde belangen.</p>
<p>Het zo snel, gebruikersvriendelijk en spoedig als mogelijk laten verlopen van uw bezoek aan de websites van coeo d.m.v. cookies.</p>	<p>Toestemming en/of nastreven van gerechtvaardigd belang, afhankelijk van uw cookie-instellingen.</p>
<p>Het voeren van een boekhouding en personeelsadministratie welke voldoen aan respectievelijke fiscale en arbeidsrechtelijke verplichtingen volgend uit wet- en regelgeving.</p>	<p>Voldoen aan wettelijke verplichtingen.</p>

5. Aan wie mag coeo uw persoonsgegevens nader verstrekken?

Coeo zal uw persoonsgegevens verstrekken aan derden enkel en voor zover dit noodzakelijk is voor het verlenen van onze diensten, het voldoen aan op grond van de wet op ons rustende verplichtingen of voor de overige hierboven genoemde doeleinden. Door ons tot de hierboven genoemde doeleinden te beperken, wordt gezorgd dat de persoonsgegevens enkel worden verstrekt aan personen en instanties die op rechtmatige grondslag gerechtigd zijn om deze gegevens te verkrijgen of daartoe toegang te krijgen.

Coeo kan uw gegevens tevens aan derden ter beschikking stellen die zijn betrokken bij het verwerken en uitvoeren van de doelstellingen van coeo en haar vennootschappen binnen de juridische structuur waar coeo deel

van uit maakt. Coeo kan uw gegevens tevens aan derden ter beschikking stellen ter ondersteuning van de voorbereiding en/of afwikkeling van door derden te nemen beslissingen betreffende het aangaan, invullen en beëindigen van handels- en arbeidsrelaties. Deze gegevens zullen uitsluitend worden verstrekt aan derden die voorwaarden hanteren met minimaal een gelijkwaardig beschermingsniveau van de persoonsgegevens als de voorwaarden van coeo en met coeo een verwerkersovereenkomst afsluiten.

Omdat wij soms de diensten van gerechtsdeurwaarders dienen te gebruiken voor onze doelstellingen, zullen deurwaarders informatie over u verkrijgen ten einde hun ambtelijke taken - zoals betekening van processtukken en het executeren van gerechtelijke uitspraken - alsmede niet ambtelijke taken - zoals huisbezoeken - uit te voeren. Daarnaast kunnen onze advocaten informatie over u verkrijgen ten einde - indien wij genoodzaakt een rechtszaak te starten - een dossier te vormen en juridisch advies te verstrekken.

Indien blijkt dat uw gegevens mogelijk verouderd, incorrect of incompleet zijn, kunnen wij handelsinformatiebedrijven verzoeken om uw gegevens aan te vullen, zodat wij zo spoedig mogelijk met u in contact kunnen komen over de vorderingen van onze cliënten.

In het geval coeo advies dient te verstrekken aan haar opdrachtgevers in het kader van uw kredietwaardigheid, zal coeo uw gegevens kunnen verstrekken aan **Economic Data Resources B.V.** (EDR) ter verificatie daarvan, bijvoorbeeld ten behoeve van het starten van een gerechtelijke procedure. EDR zal op basis van deze gegevens aan coeo een advies geven over uw kredietwaardigheid.

EDR gebruikt uw gegevens voor onderzoek naar uw kredietwaardigheid en contactgegevens. Daarnaast worden al uw gegevens met betrekking tot uw betaalgedrag gedeeld met EDR in het kader van het tegengaan van betalingsrisico's en het voorkomen van problematische schulden. Dit betekent dus dat indien als gevolg van een betalingsachterstand de dienstverlening is gestopt, deze informatie mogelijk gevolgen kan hebben voor het aangaan van andere overeenkomsten met (financiële) verplichtingen. Als u bezwaar wilt maken of informatie wenst over het gebruik van uw persoonsgegevens door EDR, verwijzen wij u graag naar de volgende website: <https://www.edrcreditservices.nl/privacy-statement/>.

6. Hoe lang bewaart coeo uw persoonsgegevens?

Coeo bewaart de persoonsgegevens niet langer dan nodig is om onze contractuele verplichtingen jegens onze opdrachtgever na te komen, rechtmatige belangen te dienen en in overeenstemming te handelen met wettelijke bewaartermijnen. Wanneer coeo uw gegevens langer bewaart dan strikt noodzakelijk nodig is voor naleving van de overeenkomst of onze gerechtvaardigde belangen - zoals voor fraudebestrijding of voorkoming van overcreditering - doen we dat enkel zolang wettelijk is voorgeschreven voor het betreffende doel zoals weergegeven in bovenstaand overzicht.

In beginsel bewaren wij uw gegevens in het kader van reeds afgesloten dossiers voor een periode van vijf jaren, zijnde de verjaringstermijn voor geldvorderingen, waaronder onverschuldigde betalingen. In het geval dat uw gegevens betrekking hebben op een nog niet volledig geëxecuteerd vonnis, kan dit maximaal twintig jaren zijn,

gelijk aan de verjaringstermijn van vonnissen.

Coeo bewaart tevens uw gegevens in het kader van de wettelijke fiscale-bewaarplicht, doch beperkt de bewaarde gegevens tot enkel de gegevens welke redelijkerwijs noodzakelijk zijn om aan deze bewaarplicht te voldoen. Coeo beoogt om uw gegevens zo veel als mogelijk te anonimiseren in het kader van deze bewaarplicht.

7. Hoe beschermt coeo uw persoonsgegevens?

Coeo neemt passende technische en organisatorische maatregelen om uw (persoons-)gegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Uw gegevens worden dan ook te allen tijde naar beste vermogen beschermd en vertrouwelijk behandeld. Coeo maakt voor onze digitale verwerkingen gebruik van https verbindingen, voorzien van SSH en/of SSL certificaten.

Persoonsgegevens worden opgeslagen in databases, welke zich bevinden op servers in een datacenter. Dit datacenter is tegen fysieke toegang beschermd door middel van strenge toegangscontrole. Digitaal zijn de databases beveiligd met een wachtwoord, de servers zijn ook beveiligd en enkel toegankelijk met het ter beschikking hebben van de juiste credentials voor de database. Klanten hebben enkel het recht om de gegevens in te zien welke betrekking hebben op de orders van de betreffende klant. Medewerkers kunnen enkel de gegevens inzien welke noodzakelijk zijn voor het juist uitvoeren van de dagelijkse werkzaamheden.

8. Welke rechten heeft u ten aanzien van de verwerking van uw persoonsgegevens?

De Algemene Verordening Gegevensbescherming garandeert dat u - ten aanzien van de verwerking van uw persoonsgegevens - de volgende rechten geniet:

- **Het recht op dataportabiliteit:** Het recht om persoonsgegevens in een overdraagbare manier ons te krijgen. Coeo ambieert om u middels PDF (Portable Document Format) te informeren, een standaard bestandsformaat van Adobe Systems.
- **Het recht op verwijdering:** Ook wel het recht om 'vergeten te worden'. U heeft het recht om verwijdering van uw persoonsgegevens te verzoeken voor zover deze gegevens niet langer nodig zijn voor het doel waarvoor ze zijn verzameld.
- **Het recht op inzage:** U kunt een overzicht opvragen van de persoonsgegevens die coeo van u heeft. Dit overzicht zal u kosteloos worden verstrekt, tenzij dit een onevenredige inspanning van coeo vergt.
- **Het recht op rectificatie en aanvulling:** Het recht om de persoonsgegevens die u verwerkt te wijzigen. U heeft het recht om foutieve en/of incomplete informatie over uzelf te laten corrigeren.
- **Het recht op beperking van de verwerking:** Het recht om minder gegevens te laten verwerken dan door coeo verwerkt wordt.
- **Het recht met betrekking tot geautomatiseerde besluitvorming en profilering:** Dit houdt het recht in op een menselijke blik bij besluiten over uw persoonsgegevens. Indien u meent dat een beslissing welke is genomen n.a.v. een geautomatiseerd proces, anders kan luiden indien deze handmatig wordt behandeld,

kunt u daartoe een verzoek bij coeo indienen.

- **Het recht om bezwaar te maken tegen de gegevensverwerking:** U heeft het recht om verzet aan te tekenen tegen de verwerking van uw persoonsgegevens in verband met bijzondere persoonlijke omstandigheden. Coeo beoordeelt binnen vier weken na ontvangst of het verzet gerechtvaardigd is. Indien het verzet gerechtvaardigd is dan beëindigt coeo terstond de verwerking. In het geval dat wij niet aan uw verzoek kunnen voldoen, zullen wij de gegevens die wij moeten bewaren blokkeren voor ander gebruik dan om bovenstaande (wettelijke) verplichtingen na te komen.

Let op!

- Indien u jegens ons kantoor de hierboven genoemde privacy-rechten wenst uit te oefenen, is het één van de belangrijkste taken van coeo om eerst uw identiteit vast te stellen. Indien dat niet lukt op basis van de reeds bij ons aanwezige gegevens, is coeo gerechtigd om u om een bewijs te verzoeken - zoals een kopie van uw paspoort of identiteitskaart - waarmee coeo uw identiteit ondubbelzinnig kan vaststellen. Indien u ons voorziet van een zodanig document, is het belangrijk dat u ons niet te veel informatie geeft en bepaalde gegevens dus onzichtbaar maakt, zoals uw BSN-nummer, uw foto en het document-nummer. Uw identificatiemiddel zal niet langer worden bewaard dan noodzakelijk om uw aanspraak te beoordelen, behoudens uw expliciete toestemming om dit document voor een langere termijn te bewaren voor toekomstige communicatie.
- Omdat coeo een bij de Nederlands Vereniging van gecertificeerde Incasso-Ondernemingen aangesloten creditmanagement organisatie is, hebben we bepaalde verplichtingen en kernactiviteiten die ons verhinderen dat we bepaalde persoonsgegevens verwijderen, de verwerkingen van uw gegevens beperken of aanvullen met informatie welke wij niet mogen verwerken. Coeo zal in het geval dat niet aan uw verzoek voldaan kan worden, u informeren op welke gronden dat (niet) gebeurt, e.e.a. in overeenstemming met artikel 41 lid 1 sub j Uitvoeringswet AVG.
- Een betwisting inzake een openstaande vordering van een opdrachtgever in het kader van een nog lopend dossier, heeft geen invloed op de gerechtvaardigde belangen welke coeo en/of onze opdrachtgever heeft bij de verwerking van uw persoonsgegevens. Een inzage/ verwijderingsverzoek heeft geen opschortende invloed op een incassodossier.

9. Waar kunt u terecht voor vragen en meldingen?

Voor eventuele vragen over dit Privacy Statement kunt u mailen naar privacy@coeo-incasso.nl, onder vermelding van het onderwerp **Inzake Verwerking Persoonsgegevens** en – indien van toepassing - uw dossiernummer. Alternatief kunt u ons een brief zenden met gebruik van de bovenaan dit statement genoemde adresgegevens, ter attentie van de **Afdeling Persoonsgegevens** zoals genoemd onderaan deze paragraaf.

Verzoeken om inzage of bij het invoeren van één of meerdere van de hierboven genoemde rechten dient bij voorkeur te geschieden onder het bijsluiten van een kopie van een geldig legitimatiebewijs. Wij adviseren u de gegevens welke niet noodzakelijk voor ons zijn – zoals uw BSN- of documentnummer – onleesbaar te maken in uw kopie en de kopie te dateren.

Coeo hanteert een termijn van vier weken om uw verzoeken te beantwoorden. Binnen vier weken wordt, indien aan bijvoorbeeld een verzoek tot inzage wordt voldaan, een zo volledig als mogelijk overzicht verstrekt van uw persoonsgegevens in de verwerkingen die zijn aangemeld.

Indien coeo voldaan heeft aan een verzoek om gegevens te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen, zal zij derden aan wie deze gegevens zijn verstrekt, mededeling doen van de aangebrachte wijzigingen. Coeo hoeft hieraan niet te voldoen indien dit onmogelijk is of een onevenredige inspanning kost.

Voor klachten over de wijze waarop uw persoonsgegevens worden verwerkt, kunt u contact opnemen met privacy@coeo-incasso.nl. Wij verzoeken u in dat kader ons te voorzien van voldoende referenties om uw klacht in goede orde behandelen, zoals uw dossiernummer en de naam van de betreffende opdrachtgever. Indien u niet tevreden bent met de middels onze interne klachtenprocedure geboden oplossing, heeft u ook de mogelijkheid om een klacht of een melding in te dienen bij de Nederlandse toezichthouder, de [Autoriteit Persoonsgegevens](#).

Onze Functionaris Gegevensbescherming is bereikbaar via de hiernavolgende gegevens:

E-mailadres:

privacy@coeo-incasso.nl

Postadres:

coeo Incasso B.V.
t.n.v. Afdeling Privacy / Functionaris Gegevensbescherming
Wilhelminakade 159
3072 AP Rotterdam
Nederland

10. Wanneer verandert dit Privacy Statement?

Coeo behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in het Privacy Statement, bijvoorbeeld vanwege nieuwe ontwikkelingen of online diensten. Het verdient daarom aanbeveling om regelmatig dit Privacy Statement te raadplegen.