



## Algemene voorwaarden data en ICT

Deze 'Algemene voorwaarden data en ICT' zijn onderdeel van de Algemene voorwaarden voor borgtocht (Voorwaarden en normen) van NHG. De voorwaarden hebben betrekking op de uitwisseling van gegevens tussen geldverstrekkers en NHG. De voorwaarden hebben ook betrekking op het beschikbaar stellen van een ICT-voorziening door NHG aan de geldverstrekkers en op het gebruik van die voorziening door de geldverstrekkers.

### Artikel 1: Definities

NHG: Stichting Waarborgfonds Eigen Woningen, tevens genoemd Nationale Hypotheek Garantie (NHG).

Geldverstrekker: degene met wie NHG de standaardovereenkomst van borgtocht heeft gesloten.

Partijen: NHG en Geldverstrekker gezamenlijk.

Overeenkomst: de overeenkomst van borgtocht tussen NHG en Geldverstrekker.

Gegevens: iedere melding, mededeling, verzoek of in kennisstelling van Geldverstrekker aan NHG of andersom, alsmede alle andere (verzamelingen van) gegevens die tussen Partijen in het kader van de Overeenkomst worden uitgewisseld.

Betrokkene: degene wiens persoonsgegevens deel uitmaken van de gegevens die door Partijen worden uitgewisseld.

Privacywetgeving: alle op de uitwisseling van de Gegevens van toepassing zijnde wet- en regelgeving over de verwerking van persoonsgegevens.

Voorziening: de ICT-voorziening die NHG beschikbaar stelt aan Geldverstrekker, zoals nader beschreven in art. 4 van deze Algemene voorwaarden data en ICT.

### Artikel 2: Toepasselijkheid

Deze Algemene voorwaarden data en ICT zijn van toepassing op de Overeenkomst en op de gegevens die door partijen in verband met de Overeenkomst worden uitgewisseld en op het beschikbaar stellen en het gebruik van de Voorziening.

### Artikel 3: Uitvoering door derden

1. Geldverstrekker is gerechtigd om derden, waaronder servicers, in te schakelen bij de uitwisseling van Gegevens en bij het gebruik van de Voorziening op grond van de Overeenkomst. Geldverstrekker blijft onverkort verantwoordelijk en aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst en dus ook uit hoofde van deze Algemene voorwaarden data en ICT.
2. Geldverstrekker stelt de derde op de hoogte van alle informatie en gegevens die nodig zijn voor de nakoming van de Overeenkomst.
3. In het kader van de Overeenkomst wordt onder Geldverstrekker mede begrepen werknemers van de Geldverstrekker en alle door de Geldverstrekker ingeschakelde derden en werknemers van deze derden.

### Artikel 4: Functies van de Voorziening

NHG stelt de Voorziening beschikbaar aan Geldverstrekker. De Voorziening bevat de volgende functies:

- De NHG-toets: Dit helpt Geldverstrekker bij de beoordeling of een consument in aanmerking komt voor een lening met NHG.



- De Beheer-toets: Dit helpt Geldverstrekker bij de beoordeling of een consument in een beheersituatie de hypotheeklasten zal kunnen blijven betalen.
- De mogelijkheid voor Geldverstrekker om eenvoudig een lening met NHG aan te melden en af te melden, een uitzonderingsverzoek te doen en een declaratie in te dienen.

#### **Artikel 5: Locatie van levering van de Voorziening en van verwerking van de gegevens**

De Voorziening wordt aangeboden als webapplicatie. Een lening met NHG kan alleen voor woningen in het Europese deel van Nederland worden verstrekt. Geldverstrekker moet voldoen aan de in Nederland van toepassing zijnde wet- en regelgeving voor het verstrekken van hypothecaire leningen, waaronder de vergunningsvoorschriften van de Nederlandse toezichthouders. Dat betekent dat zij in Nederland moet zijn gevestigd en dat de Voorziening in Nederland wordt geleverd. De gegevens worden verwerkt binnen de Europese Economische Ruimte, te weten in Frankfurt, Dublin en Amsterdam. Indien NHG voornemens is de locatie te wijzigen, zal zij Geldverstrekker op voorhand informeren over de wijziging.

#### **Artikel 6: Bescherming van persoonsgegevens en andere gegevens**

1. Ter bescherming van de door NHG ontvangen gegevens volgt zij de 'DNB Good practice informatiebeveiliging 2023'. Specifiek ter bescherming van persoonsgegevens hanteert NHG het 'Privacy Management Accountability Framework' van Nymity. Hoe we dat doen is beschreven in de 'Weerbaarheid en security statement' die te vinden is op onze website.
2. Alle gegevens die tussen Partijen worden uitgewisseld moeten in beginsel worden aangemerkt als vertrouwelijk en mogen niet voor andere doeleinden of op andere wijze worden gebruikt dan waarvoor de gegevens bedoeld zijn. Dit is slechts anders als Partijen dat op voorhand uitdrukkelijk hebben afgesproken.
3. De uitgangspunten die zowel NHG als Geldverstrekker hanteren voor de uitwisseling van persoonsgegevens en voor de verwerking van persoonsgegevens met de Voorziening zijn de volgende:
  - I. Zowel Geldverstrekker als NHG zijn verwerkingsverantwoordelijk.
  - II. Partijen hebben een gedeeld belang en een gedeelde verantwoordelijkheid bij de betreffende uitwisseling of andere verwerking van de gegevens.
  - III. Partijen treffen, rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, alsook met de aard, de omvang, de context en de verwerkingsdoeleinden en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van personen, passende technische en organisatorische maatregelen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen.
  - IV. Partijen dragen binnen hun eigen invloedssfeer zorg voor de vaststelling en handhaving van beveiligingsmaatregelen, zodat de gegevens tegen ongeautoriseerde toegang zijn beschermd, alsmede tegen het gevaar van verlies, vernietiging of verandering door een derde.
  - V. Als Partijen persoonsgegevens uitwisselen, dan is de partij die de gegevens verstrekt er verantwoordelijk voor dat de gegevens op een veilige manier worden aangeleverd. Vanaf het moment dat de gegevens zijn aangekomen, heeft de partij die de gegevens ontvangt de verantwoordelijkheid ten aanzien van de gegevens.
  - VI. Partijen verwerken persoonsgegevens in overeenstemming met de privacywetgeving. In overleg kunnen partijen de samenwerking zoeken om verplichtingen uit hoofde van de Privacywetgeving na te komen.
  - VII. Partijen geven invulling aan de beginselen van rechtmatigheid, behoorlijkheid, doelbinding, minimale gegevensverwerking, juistheid, opslagbeperking, integriteit, vertrouwelijkheid en de verantwoordingsplicht.



- VIII. Indien een partij persoonsgegevens verwerkt buiten de Europese Economische Ruimte, zorgt zij ervoor dat dit in overeenstemming met de Privacywetgeving plaatsvindt op basis van adequaatheidsbesluiten, passende waarborgen, bindende bedrijfsvoorschriften of uitdrukkelijke instemming van Betrokkene.
  - IX. Indien sprake is van een datalek geven Partijen indien relevant gezamenlijk invulling aan de daaraan verbonden verplichtingen.
  - X. NHG mag geen burgerservicenummers verwerken. Indien Geldverstrekker een document aan NHG verstrekt dat dit nummer bevat, dient dit te zijn doorgehaald of anderszins onzichtbaar te zijn gemaakt.
  - XI. NHG mag gegevens over gezondheid niet verwerken, tenzij Betrokkene daarvoor uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven. Indien Geldverstrekker dergelijke gegevens met NHG uitwisselt, dient een door Betrokkene ondertekend toestemmingsformulier aanwezig te zijn in het dossier met daarin expliciet beschreven wat het doel is van de verwerking van deze gegevens door NHG (bijvoorbeeld 'beoordelen aanspraak op de kwijtscheldingsregeling' of 'beoordelen mogelijkheid tot woningbehoud'). Een standaard toestemmingsformulier staat op de website van NHG: [www.nhg.nl/privacy](http://www.nhg.nl/privacy).
4. Bij verstrekking van een lening met Nationale Hypotheek Garantie wijst Geldverstrekker Betrokkene op de informatie die NHG voor Betrokkene verstrekt in haar privacyverklaring, gepubliceerd op: [www.nhg.nl/privacy](http://www.nhg.nl/privacy).
  5. Geldverstrekker informeert Betrokkene in een eigen privacyverklaring dat persoonsgegevens worden uitgewisseld met NHG in het kader van de Overeenkomst.
  6. Partijen erkennen dat de gegevens die worden uitgewisseld bewijskracht kennen door de toegepaste authenticatiemaatregelen. Deze bewijskracht zal noch door Geldverstrekker, noch door NHG worden betwist.

#### **Artikel 7: Behoud van gegevens**

Bepaalde gegevens die Geldverstrekker met de Voorziening verwerkt komen in het bezit van NHG. Die gegevens blijven onverminderd in het bezit van Geldverstrekker. Als NHG op een bepaald moment niet meer in staat zou zijn de Voorziening ter beschikking te blijven stellen, dan heeft Geldverstrekker dus zelf nog de beschikking over de gegevens zolang dat nodig is.

#### **Artikel 8: Niveau van dienstverlening en bijstand bij ICT-incidenten**

Voor de Voorziening geldt het volgende met betrekking tot het dienstenniveau en bijstand bij een ICT-incident:

- De Voorziening is, buiten het onderhoudsvenster, 24x7 beschikbaar.
- De uptime van de Voorziening is, buiten het onderhoudsvenster en behoudens calamiteiten, 99,5%.
- Geldverstrekker kan bij een storing of ander ICT-incident dat verband houdt met de Voorziening, telefonisch en per e-mail kosteloos gebruik maken van bijstand door NHG. Indien de oorzaak van dat incident niet bij NHG of haar toeleveranciers ligt, kan die bijstand in redelijkheid beperkt worden.
- Geldverstrekker kan een storing of ander ICT-incident dat verband houdt met de Voorziening melden bij de Servicedesk van NHG. Zij moet daarbij zo duidelijk mogelijk vermelden welke afwijkingen in welke situaties zijn geconstateerd. Geldverstrekker zal de eventuele vragen die NHG naar aanleiding van de melding heeft, zo goed en zo snel mogelijk beantwoorden, zodat NHG het probleem ook zo snel en zo efficiënt mogelijk kan oplossen.
- Indien de NHG-toets niet beschikbaar is, moet dat telefonisch gemeld worden, zodat NHG direct kan reageren. NHG streeft ernaar om het probleem te hebben opgelost binnen 6 uur nadat zij de melding met de benodigde informatie heeft ontvangen.



- Afgezien van situaties waarin de NHG-toets niet beschikbaar is, dienen alle storingen en incidenten per e-mail aangemeld te worden. De responsetijd tijdens kantoortijden (maandag tot en met vrijdag 09.00u – 17.00u) is 8 uur.
- NHG streeft ernaar om de overige problemen te hebben opgelost binnen 2 tot 5 werkdagen nadat zij de melding met de benodigde informatie heeft ontvangen. Dit is afhankelijk van de complexiteit en oorzaak van het probleem.

Nadere informatie over de manier waarop de melding van een storing of ander ICT-incident dat verband houdt met de Voorziening moet plaatsvinden, staat in het document ICT Support. Ook aanvullende informatie over de reactie-, en oplostijden, contactgegevens en details over ICT met betrekking tot de in deze bepaling beschreven dienstverlening staan in het document ICT Support. Dat document kan door aangesloten geldverstrekkers bij NHG worden opgevraagd via [ict@nhg.nl](mailto:ict@nhg.nl).

#### **Artikel 9: Medewerking aan autoriteiten**

NHG verplicht zich om volledige medewerking te verlenen aan de bevoegde nationale autoriteiten en nationale ontwikkelingsautoriteiten van Geldverstrekker.

#### **Artikel 10: Beëindigingsrechten en minimumopzegtermijnen**

Op grond van de Overeenkomst heeft Geldverstrekker de mogelijkheid om de Overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 12 maanden. Geldverstrekker kan het gebruik van de Voorziening echter al per direct beëindigen. Het gevolg daarvan zal zijn dat Geldverstrekker bepaalde voorwaarden van de Overeenkomst niet meer na kan komen. Dit kan afbreuk doen aan eventuele aanspraken van Geldverstrekker uit hoofde van de Overeenkomst.

#### **Artikel 11: Deelname aan bewustmakingsprogramma's en opleidingen**

NHG organiseert voor haar eigen medewerkers bewustmakingsprogramma's en opleidingen op het gebied van ICT-beveiliging en digitale operationele weerbaarheid. Het is voor NHG onmogelijk om ook deel te nemen aan bewustmakingsprogramma's en opleidingen van alle partijen met wie zij een overeenkomst van borgtocht heeft. De meeste van deze partijen zijn aangesloten bij een brancheorganisatie. Bijvoorbeeld bij de Nederlandse Vereniging van Banken of bij het Verbond van Verzekeraars. NHG zal enkele medewerkers deel laten nemen aan tenminste één bewustmakingsprogramma dat of opleiding die wordt aangeboden door of via een dergelijke brancheorganisatie. Dit zullen dan medewerkers zijn voor wie de betreffende onderwerpen relevant zijn in verband met hun taken en verantwoordelijkheden.

#### **Artikel 12: Verplichtingen van de Geldverstrekker bij gebruik van de Voorziening**

1. Zo spoedig mogelijk nadat zij deze heeft ontdekt, meldt Geldverstrekker onvolkomenheden in de Voorziening, de systemen of de beschermingsmaatregelen van NHG. Deze verplichting geldt ook voor door Geldverstrekker op basis van artikel 3 ingeschakelde derden.
2. Medewerkers van Geldverstrekker en/of door haar ingeschakelde derden krijgen van NHG inloggegevens voor de Voorziening. Geldverstrekker meldt relevante wijzigingen in haar personeelsbestand zo spoedig mogelijk, zodat NHG de betreffende user-accounts kan beëindigen. Als deze accounts door Geldverstrekker zelf worden beheerd, is Geldverstrekker zelf verantwoordelijk voor het zorgvuldige beheer en tijdige beëindiging daarvan.



3. NHG stelt een testomgeving ter beschikking waarmee Geldverstrekker nieuwe functionaliteiten kan testen. Geldverstrekker zal in die omgeving geen persoonsgegevens als gedefinieerd in de Algemene verordening gegevensbescherming verwerken.
4. Geldverstrekker zal de certificaten die nodig zijn om de verbinding met de webservices van NHG minimaal 2 maanden voor het verlopen van het oude certificaat met NHG delen. De eisen waaraan de certificaten moeten voldoen en de manier waarop die moeten worden aangeleverd zijn beschreven in het document ICT Support.
5. Na de installatie en release van het nieuwe certificaat door NHG, voert Geldverstrekker een connectietest uit om aan NHG te bevestigen dat de verbinding (nog) werkt.
6. Geldverstrekker en/of de door haar ingeschakelde derden zullen de Voorziening alleen gebruiken voor de uitvoering van de Overeenkomst.
7. Geldverstrekker zorgt dat zij en de door haar ingeschakelde derden op – of tegen – de Voorziening of tegen de systemen of beschermingsmiddelen van NHG geen netwerkscanners of kwetsbaarheidsscanners of vergelijkbare hulpmiddelen toepassen of pogingen doen tot injectie, manipulatie of soortgelijke beïnvloeding ervan.

#### **Artikel 13: uitkomsten van de NHG-Toets**

1. De NHG-toets is een rekentool die NHG als kosteloze service beschikbaar stelt. Deze is met de grootste zorg gerealiseerd. NHG staat er niet voor in dat deze software altijd volledig foutloos is. Geldverstrekker blijft er zelf verantwoordelijk voor dat de door haar gehanteerde berekening en de uitkomst aansluit bij de inhoud van de dan geldende Voorwaarden en normen.
2. Geldverstrekker heeft de verantwoordelijkheid om NHG te informeren zodra er een aanwijzing is dat de uitkomst bij het gebruik van de rekentool in enig opzicht afwijkt van de uitkomst bij toepassing van de Voorwaarden en normen. Ook bij gebruik van de rekentool wordt Geldverstrekker bekend geacht met de inhoud van de Voorwaarden en normen.

#### **Artikel 14: Aansprakelijkheid**

1. Geldverstrekker en NHG zijn, behoudens opzettelijk onrechtmatig handelen of grove schuld, jegens elkaar niet aansprakelijk voor enige door de ander geleden schade verband houdend met de Voorziening of met het onderling verstrekken van gegevens. Als Geldvertrekker aan haar beschikbaar gestelde beveiligingscodes of inloggegevens laat gebruiken door een ander dan de degene waarvoor die beveiligingscode of inloggegevens door NHG is verstrekt, wordt in ieder geval geacht sprake te zijn van opzet of grove schuld.
2. Partijen vrijwaren elkaar voor alle aanspraken van derden vanwege een eventuele schending van privacywetgeving door de onderlinge overdracht van persoonsgegevens. Een door de Autoriteit Persoonsgegevens opgelegde sanctie wordt gedragen door de partij die zich schuldig heeft gemaakt aan het gesanctioneerde feit.

#### **Artikel 15: Geschillen**

Deze Algemene voorwaarden hebben betrekking op de uitwisseling van gegevens tussen Geldverstrekker en NHG, op het beschikbaar stellen van een ICT-voorziening door NHG aan Geldverstrekker en op het gebruik van die voorziening door Geldverstrekker. Indien een geschil ontstaat tussen Partijen over één of meer van die drie onderwerpen, zullen Partijen eerst proberen om in onderling overleg te komen tot een oplossing die recht doet aan de belangen van Partijen alsmede aan het belang van eventuele andere betrokkenen.



**Artikel 16: Bevoegde rechter; toepasselijk recht**

1. Ieder in artikel 15 bedoeld geschil dat niet in onderling overleg kan worden opgelost, zal bij uitsluiting worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter van Rechtbank Midden-Nederland.
2. Op deze voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

**Artikel 17: Wijzigingen**

NHG is bevoegd om deze 'Algemene voorwaarden data en ICT' eenzijdig te wijzigen of aan te vullen.

Uitzondering: De artikelen 4 t/m 11 mogen door NHG niet eenzijdig worden gewijzigd als die wijziging tot gevolg heeft dat Geldverstrekker niet meer aan artikel 30 DORA voldoet.

**Artikel 18: opvolging van "Algemene voorwaarden uitwisseling gegevens"**

Deze Algemene voorwaarden data en ICT is versie 1.0. Deze versie is per 1 januari 2025 de opvolger van – en treedt per die datum ook in de plaats van – de 'Algemene voorwaarden uitwisseling van gegevens' waar in de Voorwaarden en normen 2024 naar is verwezen.

Heeft u vragen over deze voorwaarden? Dan kunt u die aan ons voorleggen. U kunt ons bereiken via [info@nhg.nl](mailto:info@nhg.nl).