

1 jaar AVG:

DE ERVARINGEN VAN FINANCIËEL DIENSTVERLENERS EN INTERMEDIARIS



Om een beeld te krijgen van wat de AVG het afgelopen jaar onder financieel dienstverleners teweeg heeft gebracht, heeft DPO Network klanten van de Nationale Hypotheekbond (NHB) gevraagd mee te werken aan de enquête *Evaluatie Implementatie AVG*. De resultaten van de enquête zijn gebaseerd op reacties van ruim honderd financieel dienstverleners, veelal hypotheekadviseurs en intermediairs. In dit artikel kijken we terug op een jaar AVG en lichten de resultaten van de enquête toe.

AVG BLIJFT LASTIG

De uitkomst van de enquête biedt een aantal interessante inzichten. Duidelijk komt naar voren dat

ENQUÊTE

De enquête is uitgezet in de periode van maart tot en met mei 2019 onder lezers van *VVP online*, klanten van NHB en leden van Adfiz. Hiermee is een doelgroep van meer dan duizend bedrijven bereikt. De resultaten van deze enquête zijn op 23 mei j.l. gepresenteerd tijdens een bijeenkomst, waarbij naast DPO Network ook Adfiz en FOX-IT betrokken waren. Het enquêterapport is op te vragen via info@dponetwork.nl.

voldoen aan de AVG een actueel onderwerp is. Desondanks heeft een meerderheid van de respondenten in de praktijk moeite om de AVG na te leven en met het op orde brengen van de vereiste documentatie. Vooral de registerplicht die nieuw is onder de AVG levert nog de nodige moeilijkheden en weerstanden op.

DOCUMENTATIE VAAK NIET OP ORDE

Het bijhouden van een register van veelal complexe verwerkingen

van persoonsgegevens waarbij veel partijen zijn betrokken, blijkt tijdrovend. Met als gevolg dat het register vaak niet op orde is en *verwerkersovereenkomsten* niet zijn afgesloten. Laat staan dat er sprake is van een risicogebaseerde aanpak en regelmatige controle. Een deel zegt zelfs er niets aan te doen en er geen prioriteit aan te geven.

GEBREKKIGE NALEVING AVG

Slechts vier op de tien ondernemingen zijn van mening de AVG voldoende te hebben geïmplementeerd en naleving ervan te kunnen aantonen. Ruim de helft dus niet. Belangrijkste redenen die worden genoemd zijn: gebrek aan tijd, kennis en middelen en het ontbreken van duidelijkheid in regelgeving.

Eenzelfde beeld komt naar voren uit de *Kamerbrief van minister Dekker* (<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2019/04/01/tk-eerste-ervaringen-met-de-uavg>), waarmee hij op 1 april 2019 de Tweede Kamer op

de hoogte bracht van signalen die het kabinet heeft ontvangen over regeldruk en administratieve lasten, waaronder die van de registerplicht bij kleine ondernemingen, als gevolg van de AVG.

EIGEN VERANTWOORDELIJKHEID

Financieel adviseurs hebben een bemiddelende rol, waarbij klanten uiteindelijk een directe relatie met geldverstrekkers aangaan. Een veel gehoord geluid is dat men vindt dat de vereisten van de AVG in de relatie tussen klant en geldverstrekker zijn geregeld en dat de bemiddelaar daar als tussenpersoon buiten staat. In de zin van de AVG zijn financieel adviseurs echter wel degelijk zelf verantwoordelijk voor de persoonlijke gegevens die door klanten in eerste instantie aan de tussenpersoon worden toevertrouwd.

ONDUIDELIJKHEID OVER BSN

Voor het aangaan van een financiële dienst of product zijn vaak veel gevoelige en soms zelfs bijzondere persoonsgegevens vereist. In sommige gevallen is ook het burgerservicenummer (BSN) nodig. Gezien de gevoelige aard van de gegevens en de risico's die de verwerking ervan voor betrokkenen met zich mee kan brengen, is speciale bescherming vereist. Onder de AVG geldt namelijk dat het verwerken van bijzondere persoonsgegevens is verboden, tenzij er een beroep kan worden gedaan op een wettelijke uitzondering en er een wettelijke grondslag bestaat voor het verwerken ervan.

Zowel uit de resultaten van de enquête als uit vragen die tijdens de presentatie van het enquête-rapport werden gesteld, blijkt dat onduidelijkheden over het BSN en praktische problemen die daarmee verband houden, een rol spelen bij het niet kunnen voldoen aan de AVG.

Het BSN is primair bedoeld voor het contact tussen burgers en de overheid. Zo staat onder andere op veel documenten die financieel adviseurs en intermediairs van hun klanten ontvangen nog steeds het BSN vermeld en zijn sommige van de systemen waarmee wordt gewerkt er (nog) niet op ingericht om het BSN niet te verwerken.

VISIE AP OP GEBRUIK BSN

De Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG) stelt dat het BSN alleen mag worden gebruikt 'ter uitvoering van de desbetreffende wet dan wel voor doeleinden bij de wet bepaald' (zie wetten.overheid.nl/BWBR0040940/2019-02-19/#Hoofdstuk4_Artikel46). Volgens de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) (zie www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/identificatie/burgerservicenummer)

Slechts vier op de tien ondernemingen zijn van mening de AVG voldoende te hebben geïmplementeerd

mogen organisaties buiten de overheid het BSN alleen gebruiken als dit in een specifieke wet

is bepaald. En alleen voor het specifieke doel dat in de wet staat omschreven. Ook stelt de AP dat tussenpersonen bij het vinden van een hypotheekverstrekker het BSN in de offertefase niet mogen verwerken. Vervolgens mag een tussenpersoon het BSN alleen in opdracht van de klant verwerken als dit 'noodzakelijk

is voor het verrichten van een rechts-handeling'. Bijvoorbeeld in geval een tussenpersoon namens een klant een hypotheek afsluit bij een bank. Daarbij moet een tussenpersoon altijd kunnen aantonen dat deze het BSN rechtmatig verwerkt.

KETENBENADERING

In het licht van de formele evaluatie van de AVG door kabinet en bedrijfsleven zou de financiële sector ook kunnen kijken naar de verantwoordelijkheid die de financiële keten hierin als geheel heeft en welke verantwoordelijkheden partijen hierin afzonderlijk hebben. Doel zou onder andere zijn te komen tot praktische richtlijnen voor de sector met betrekking tot doelmatig en praktisch gebruik van het BSN.

Ook biedt de AVG aan branches de ruimte om gedragscodes op te stellen voor de manier waarop deze omgaan met persoonsgegevens. In een gedragscode kan een branche of sector de algemene normen uit de AVG praktisch en concreet maken.

OPLOSSINGSMOGELIJKHEDEN

Het beeld dat uit de enquête naar voren komt is echter niet alleen negatief. Een groot deel van de respondenten geeft aan wel degelijk de noodzaak te zien om aan de vereisten te voldoen en ziet blijkbaar wel mogelijkheden om hier invulling aan te geven.

Daar het veelal om kleine ondernemingen gaat die geen staf hebben om de beveiliging van persoonsgegevens te borgen, lopen financieel dienstverleners en intermediairs en daarmee hun klanten (en dus ook de sector) wel degelijk risico's. Uit onze enquête blijkt dat de ondernemers de risico's zelfs zien toenemen.

De problematiek van tijd en regeldruk bij financieel adviseurs laat niet alleen een behoefte zien, maar vooral ook de noodzaak van een generieke oplossing voor de registerplicht en het voldoen aan de vereisten van de AVG bij kleine ondernemingen. Daarom heeft DPO Network samen met financieel adviseurs een AVG-beheertool ontwikkeld, waarmee men aan de vereisten van de AVG kan voldoen. ●

J. (Jan) van den Berg
en G. (Gerrit) van Rooij
Beide auteurs zijn privacyconsultant bij
DPO Network te Diemen.



TIPS VOOR FINANCIËLE ADVISEURS

- Bedenk dat consumenten zich steeds bewuster zijn van hun privacy en die graag goed beschermd willen zien;
- Bedenk dat goede privacy bijdraagt aan de betrouwbaarheid en het imago van uw organisatie;
- Sluit u aan bij een branche-organisatie; zij hebben veel AVG-kennis in huis en hebben formats voor hun leden;
- Zorg voor veilige informatie-uitwisseling met goede authenticatie;
- Zorg voor de basis beveiligingsmaatregelen zoals periodieke backups en updates, encryptie van laptops en beveiliging van e-mail;
- Wat u niet heeft, kunt u ook niet verliezen; bewaar dus alleen wat u moet bewaren in het kader van zorgplicht en de uitvoering van uw overeenkomst;
- Zorg voor een goed overzicht van de verwerkingen die u verricht en welke persoonsgegevens daarin omgaan, en waar u die opslaat;
- Ga niet zelf zitten 'prutsen', maar roep de hulp in van een expert voor advies of implementatie.