Privacy Statement

JUNI 2025

Eén van de belangrijkste prioriteiten van coeo Incasso B.V. (hierna: coeo) is om uw recht op privacy serieus te nemen en de beveiliging van uw persoonsgegevens te waarborgen. Uw persoonlijke informatie wordt op een dusdanige manier gebruikt en opgeslagen dat de integriteit daarvan zo veel als mogelijk kan worden gegarandeerd.

In dit Privacy Statement informeren wij u graag over de hiernavolgende veel voorkomende vragen met betrekking tot de verwerking van uw persoonsgegevens:

1. Wie zijn wij?
2. Welke partijen voorzien coeo van uw persoonsgegevens?
3. Welke persoonsgegevens verwerkt coeo?
4. Voor welke doeleinden verwerkt coeo uw informatie?
5. Aan wie mag coeo uw persoonsgegevens verstrekken?
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 zijn wij?

Coeo is een credit management organisatie - in de volksmond: 'incassobureau' – die 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 153 en onze onderneming staat ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 24470897.

Overzicht bedrijfsgegevens:

coeo Incasso B.V.
Wilhelminakade 153
3072 AP Rotterdam
Telefoonnummer: 010 - 41 45 444
Algemeen: info@coeo-incasso.nl
Privacy: fg@coeo-incasso.nl

Inschrijvingsnummer Handelsregister: 24470897

2. Welke partijen voorzien coeo van uw persoonsgegevens?

In het kader van onze dienstverlening, kan coeo op meerdere wijzen de beschikking krijgen over uw persoonsgegevens. Hieronder lichten wij de drie meest voorkomende situaties toe:

- **Van onze opdrachtgevers.** Onze opdrachtgevers voorzien ons als schuldeisers van incasso-opdrachten en hebben daarvoor overeenkomsten met ons kantoor gesloten, waardoor de regels omtrent het gebruik van uw persoonsgegevens streng worden bewaakt.
- **Via partners zoals handelsinformatiebureaus, data-validatiekantoren en 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.
- **Van u zelf.** U kunt zelfstandig of middels een gemachtigde aan ons kantoor persoonsgegevens verstrekken via de websites www.coeo-incasso.nl, portal.coeo-incasso.nl of app.coeo-incasso.nl, per e-mail, telefonisch, per brief of anderszins, bijvoorbeeld indien u ons een incasso-opdracht geeft, u een bijzondere betalingsregeling wenst aan te vragen, u ons voorziet van een nieuw correspondentieadres, u een cliënt vertegenwoordigt als professional (jurist, schuldhulpverlener, etc.) of middels de cookies geplaatst tijdens uw bezoek aan de websites van coeo. Op de website wordt gebruik gemaakt van cookies, welke cookies informatie kunnen verzamelen over uw surf-gedrag. Onder de AVG - de Algemene Verordening Gegevensbescherming - 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 voor zover deze u kunnen identificeren;
- Financiële gegevens, zoals bankrekeningnummer of informatie over (problematische) schulden;
- Persoonsgegevens zoals opgenomen in het handelsregister indien u een (kleine) ondernemer bent.
- Persoonsgegevens welke u zelf verstrekt in de inhoud van een brief, e-mail en telefoongesprekken welke met ons kantoor of onze opdrachtgever worden gevoerd;

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.

Voor het verzenden van berichten via digitale communicatiekanalen zoals e-mail, SMS en Rich Communication Services (RCS) worden gegevens gegenereerd die verband houden met het contactmoment, waaronder contactgegevens, inhoudelijke berichtinformatie en verzendmomenten. In voorkomende gevallen kunnen tevens afleverstatussen of ontvangstbevestigingen beschikbaar zijn, bijvoorbeeld bij gebruik van SMS of RCS. Bij RCS kunnen daarnaast ook leesbevestigingen worden verkregen, evenals technische metadata, zoals informatie over het gebruikte netwerk, het apparaat of de routering van het bericht.

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.

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	Uitvoering van de overeenkomst en

vorderingen op natuurlijke- en rechtspersonen voor onze opdrachtgevers en/of voor ons eigen debiteurenbeheer en het administreren van daarmee corresponderende betalingen.	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 registreren van brief en e-mail communicatie, het bewaren van Chatbot logs of het opnemen van inkomende telefoongesprekken met u of de medewerkers van onze opdrachtgevers, ten bate van kwaliteitsmanagement en klachtenafhandeling.	Nastreven van gerechtvaardigde belangen.
Het voeren correspondentie in het kader van incassodienstverlening, waaronder het versturen van betalingsherinneringen, sommaties en overige berichten via verscheidene communicatiekanalen.	Nastreven van gerechtvaardigde belangen.
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.	Nastreven van gerechtvaardigde belangen.
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.	Nastreven van gerechtvaardigde belangen.
De ondersteuning van opdrachtgevers in het nemen van beslissingen ten aanzien van (buiten)gerechtelijke en executoriale handelingen.	Nastreven van gerechtvaardigde belangen.
Het voorkomen, constateren en opsporen van fraude en fraudeurs	Nastreven van gerechtvaardigde belangen.

ten einde eventuele schade op de juiste persoon of personen te verhalen in opdracht van onze opdrachtgevers.	
Het zo snel, gebruikersvriendelijk en spoedig als mogelijk laten verlopen van uw bezoek aan de websites van coeo d.m.v. cookies.	Toestemming en/of nastreven van gerechtvaardigd belangen, afhankelijk van uw cookie-instellingen.
Het voeren van een boekhouding en personeelsadministratie welke voldoen aan respectievelijke fiscale en arbeidsrechtelijke verplichtingen volgend uit wet- en regelgeving.	Voldoen aan wettelijke verplichtingen.
Het (geautomatiseerd) produceren van gepersonaliseerd interactief videomateriaal ten einde onze schriftelijke correspondentie laagdrempeliger te maken voor mensen met een visuele beperking of mensen met laaggeletterdheid.	Nastreven van gerechtvaardigde belangen.
Het verlenen van klantenservice middels het gebruik van een via onze website benaderbare chatbot, geopereerd en ondersteund door menselijke medewerkers en door large language models (LLM's).	Nastreven van gerechtvaardigde belangen.

5. Aan wie mag coeo uw persoonsgegevens verstrekken?

Coeo zal uw persoonsgegevens verstrekken aan derden 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, kunnen 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 door coeo in te schakelen advocaten informatie over u verkrijgen ten einde een dossier te vormen, juridisch advies te verstrekken of een gerechtelijke procedure namens coeo of haar opdrachtgevers te voeren.

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.

Verstrekking aan EDR
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: www.edrcreditservices.nl/privacy-statement/.

Verstrekking aan het buitenland
Omdat wij een internationaal bedrijf zijn en onderdeel zijn van de Europese incassogroep "coeo Group", kunnen wij uw gegevens doorgeven aan partijen in een ander land dan Nederland.

Over het algemeen worden uw persoonsgegevens niet doorgegeven naar landen buiten de Europese Economische Ruimte (EER) en worden uw gegevens enkel verstrekt aan landen waar de AVG geldt. Enkel indien de vordering van onze opdrachtgever internationale aspecten Als het in uw zaak gaat om internationale incasso dan kunnen uw persoonsgegevens worden doorgegeven aan één van onze incassopartners of coeo Group-leden van het land waar de vordering is ontstaan of waar u woont. Zij kunnen toegang tot uw gegevens hebben en ook buiten de EER zijn gevestigd. Wij geven uw persoonsgegevens alleen door aan landen buiten de EER wanneer wij de veiligheid en bescherming daarvan kunnen garanderen. Daarom zorgen we ervoor dat alle ontvangers de EU-standaardmodelclausules hebben ondertekend en dat de nodige aanvullende waarborgen worden geïmplementeerd om de doorgifte te rechtvaardigen, of dat het land adequate bescherming kan garanderen onder de wetgeving inzake gegevensbescherming.

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.

Coeo Incasso hanteert daarbij de volgende uitgangspunten:

a) Persoonsgegevens die ten behoeve van het invorderen van een civielrechtelijke vordering worden verwerkt worden 5 jaren bewaard nadat het dossier gesloten is, e.e.a. in overeenstemming met de verjaringstermijn van vorderingen uit hoofde van onverschuldigde betaling en daaruit voortvloeiende terugvordering van aan coeo Incasso betaalde gelden.
b) Persoonsgegevens die ten behoeve van het invorderen van een civielrechtelijke vordering worden verwerkt waarbij een gerechtelijk vonnis of arrest is behaald, worden 20 jaren bewaard na sluiting van het dossier, gelijk aan de verjaringstermijn van vonnissen.
c) Voor gegevens die van belang zijn voor de bedrijfsadministratie wordt na sluiting van het incassodossier de wettelijke termijn van 7 jaar na de laatst ontvangen betaling gehanteerd, e.e.a. in het kader van de wettelijke fiscale-bewaarplicht.
d) Voor opnamen van inkomende telefoongesprekken welke betrekking hebben op incassodossiers, houden wij een bewaartermijn aan van tot 2 jaren na sluiting van het incassodossier, gelijk aan de vereisten van artikel 5.1. van het Besluit Kwaliteit Incassodienstverlening.

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 de hierboven genoemde privacy-rechten wenst uit te oefen, is het één van de 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 identiteitsdocument, 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. U vindt op Rijksoverheid.nl meer informatie over het verzenden van dit soort documentatie.

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 specifiek met u overeengekomen doeleinden.

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(s)**. Alternatief kunt u ons een brief zenden met gebruik van de bovenaan dit statement genoemde adresgegevens, ter attentie van de **Functionaris Gegevensbescherming** zoals genoemd onderaan deze paragraaf.

Verzoeken om inzage of bij het inroepen 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-mailadressen:
privacy@coeo-incasso.nl en fg@coeo-incasso.nl

Postadres:
coeo Incasso B.V.
t.n.v. Functionaris Gegevensbescherming
Wilhelminakade 153
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.